كيف تكسب الآخرين لصفك

THE ART OF PROMOTING
YOUR IDEAS

فن الترويج لأفكارك

كيف تجذب الآخرين إليك؟

الطرق 8 للإقناع والتأثير
وتحميس الآخرين لأسلوب تفكيرك

خالد كامل

فن الترويج
لأفكارك

خالد كامل

فن الترويج لأفكارك

المؤلف:

خالد كامل ـ إيهاب كمال

الناشـــر

للنشر والتوزيع
3 ميدان عرابى ـ القاهرة
تليفون: 01223877921 ـ 01112227423
فاكس: +20225745679
darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى

رقم الإيداع: 2012/19566

الترقيم الدولى: 978-977-5832-70-2

جميع حقوق الطبع محفوظة للناشر ولا يجوز نهائيا نشر أو اقتباس أو اختزال أو نقل أى جزء من الكتاب دون الحصول على إذن كتابى من الناشر

مقدمة

سواء كنت تبيع منتجا أو أفكارا، أو تقنع صديقك بتغيير رأيه فإن الخطوات الأساسية إلى تحقيق الإقناع لا تختلف وهى كالتالى

١ - الفت انتباه الشخص الآخر، الخطوات الأولى هى إثارة انتباه الشخص الآخر - إلا سيذهب كل ما تقوله هباء. من الصعب أحيانا - لفت انتباه شخص إذا لم يكن، على الأقل مهتما فيما ستقوله، لكن وقبل أن تنجح فى إقناع شخص بفعل ما تريده منه، من الضرورى أن تلفت انتباهه.

٢ - صعد الرغبة، الخطوة التالية هى أن تثير اهتماما حقيقيا فى اقتراحك. يجب أن تثير الرغبة فى تملك الشىء الذى تعرضه للبيع، أو لاحتضان الفكرة التى تقترحها. وإذا تحقق لك ذلك، تكون قد ضمنت الموافقة.

ولإنجاز ذلك عليك أن تخاطب عواطف الناس. خاطب قلوبهم لا عقولهم). بيد انك لن تنجح أبدا باستثارة رغبة شخص بالتحدث عما ترغبه أنت. فى البدء، يجب أن تستطلع حقا ما يريده الشخص الأخر. ما المهم بالنسبة إليه؟ ما الذى يقدره غاليا؟

ولفعل ذلك يجب أن تصغى إلى إجاباته على أسئلتك. أصغ بانتباه. تأهب لالتقاط أدق الأشياء التى تعرفك على اهتماماته الحقيقية. ثم كيف تعليقاتك التناسب رغباته، وبذلك تكون على الطريق الصحيح لكسب قضيتك وإقناعه بما تريد.

٣ ـ كن صادقا، يمتلك بعض الناس قوة منومة تنتقل إلى الإقناع وتمكنهم من نيل ما يريدون فى البدء، بيد أن ذلك لا يقوم على الصدق، وعلى المدى البعيد تكون خسارتهم قاسية. إن القدرة على جعل الآخرين يفكرون بطريقتك. هى قوة هائلة وتحمل مسؤولية عظيمة. فإن لم تستخدم بلطف ونزاهة. سترتد إلى نحر صاحبها وتؤذيه. ولا تنفع"الثرثرة والتملق" وحدهما فى فن البيع.

٤ ـ لا تتجاهل مصالح الآخرين، لا شىء فى حياتنا يمكن أن يحل محل الشفافية والبساطةوالنزاهة واللطف، ويعتبر القانون الذهبى هو قانون السلوك الوحيد الذى سيحقق النجاح فى أى عمل، وإذا احترت فى تأثير أفعالك فى الأخر، اسأل نفسك " هل أحب أن يعاملنى الأخر بالأسلوب نفسه؟"

٥ ـ ادرس الشخص الأخر، ثمة خطوة هامة لبلوغ الشخصية المقنعة وهى أن تدرس قوة النفاذ هذه. القدرة على قراءة الآخرين. أن تجعل شغلك الشاغل دراسة دوافع الناس. أو تكون ماهرا فى قراءة الطبيعة البشرية.

■■■

1

الطريقة الأولى

جودة الاتصال

يفترض كل تواصل باعتباره نقلا وإعلاما مرسلا ورسالة ومتقبلا وشفرة يتفق فى تسنينها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع) وسياقا مرجعيا ومقصدية الرسالة. ويعرف شارل كولى Charles Cooley التواصل قائلا: " التواصل هو الميكانيزم الذى بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها فى الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشمله آخر ما تم فى الاكتشافات فى المكان والزمان".

يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. وبالتالى، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف:

(أ) وظيفة معرفية: تتمثل فى نقل الرموز الذهنية وتبليغها زمكانيا بوسائل لغوية وغير لغوية.

(ب) وظيفة تأثيرية وجدانية: تقوم على العلاقات الإنسانية.

وتركز الصورة المجردة للتواصل على ثلاثة عوامل أساسية:

١ ـ الموضوع: وهو الإعلام.

٢ ـ الآلية: التى تتمثل فى السلوكات اللفظية وغير اللفظية.

٣ ـ الغائية: أى الهدف من التواصل ومقصديته البارزة (البعد المعرفى أو الوجدانى أو الحركى)

والتواصل أنواع عدة: فهناك التواصل البيولوجى والإعلامى والآلى والسيكولوجى والاجتماعى والسيميوطيقى والفلسفى والبيداغوجى والاقتصادى.. ويقول طلعت منصور فى هذا الصدد: " إن وظيفة الاتصال تتسع لتشمل آفاقا أبعد. فكثير من الباحثين يتناولون الاتصال كوظيفة للثقافة وكوظيفة للتعليم والتعلم وكوظيفة للجماعات الاجتماعية وكوظيفة للعلاقات بين المجتمعات، بل ويعتبرون الاتصال كوظيفة لنضج شخصية الفرد وغير ذلك من جوانب توظيف الاتصال"

وهكذا، يمكن القول: إن الاتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال للمعلومات بين طرفين أو أكثر. ويستند التواصل إلى التغذية الراجعة Feed Back عندما يحدث سوء الاستقبال أو الاستيعاب. والاتصال الإنسانى كذلك (أنواع) أنماط:

(أ) الاتصال بين الأفراد (التواصل الذاتى، وتواصل الفرد بين الآخرين) (communication interpersonnel).

(ب) التواصل الإعلامى القائم على تكنولوجيا الاتصال كالتلفزة والراديو والإشهار والسينما... (communication de masse).

(ج) الاتصال بين الجماعات الاجتماعية (communication de groupe).

إذا، فالتواصل: " هو العملية التى بها يتفاعلون المراسلون والمستقبلون للرسائل فى سياقات اجتماعية معينة"

وللتواصل ثلاث وظائف بارزة:

١ - التبادل: Echange.

٢ - التبليغ: Transfert.

٣ - التأثير: Impact.

مفاهيم التواصل:

أثناء الحديث عن التواصل لابد من استحضار بعض العناصر الأساسية فى عملية التبادل.

وهذه العناصر هى:

١ - زمنية التواصل temporalité.

٢ - المكانية أو المحلية localisation.

٣ - السنن أو لغة التواصل (التشفير والتفكيك) code.

٤ - السياق contexte.

٥ - رهانات التواصل enjeux de communication.

٦ - التواصل اللفظى (اللغة المنطوقة) والتواصل غير اللفظى (اللغة الجسدية والسيميائية) communication verbale et non verbale.

٧ - إرادة التواصل (بث الإرسالية قد تكون إرادية أو غير إرادية) volonté de communication.

٨ ـ الفيدباك أو التغذية الراجعة، وذلك لتصحيح التواصل وتقويته وتدعيمه وإنهائه feedback.

٩ ـ شبكة التواصل réseau.

نماذج من التواصل:

هناك كثير من نظريات التواصل التى حاولت مقاربة وفهم نظام التواصل: لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التى تحدثت عن التواصل، بل سنكتفى ببعض النماذج التواصلية المعروفة قصد معرفة التطورات التى لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

١ ـ النموذج الأول: النموذج السلوكى:

وضعه المحلل النفسى الأمريكى لازويل Lasswell D . Harold سنة ١٩٤٨ ويتضمن مايلى:

من؟ (المرسل) - يقول ماذا؟ (الرسالة) - بأية وسيلة؟ (وسيط) ـ لمن؟ (المتلقى) ـ ولأى تأثير (أثر)

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهى:

المرسل - الرسالة ـ القناة ـ المتلقى ـ الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكى الذى انتشر كثيرا فى الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أى التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتقبل سلبيا فى استهلاكه، ومنظوره سلطوى فى استعمال وسائل التأثير الإشهارى فى جذب المتلقى والتأثير عليه فى صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقى، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذى يتمثل فى القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التى ينوى المدرس تحقيقها عبر تأثيره فى التلميذ.

٢ ـ النموذج الثانى: النموذج الرياضى:

وضعه المهندس كلود شانون Claude Shannon سنة ١٩٤٩ والفيلسوف وارين Waren Weaver. ويركز على المكونات التالية:

مرسل ـ ترميز ـ رسالة ـ فك الترميز ـ متلقى

يعتمد هذا النظام التواصلى على عملية الترميز أو التشفير، فالمرسل هو الذى يمكن أن يتقمص دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذى يتمثل فى التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوى عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ/ الطالب الذى يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها. يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافى وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أى انقطاع أو خلل فى الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة فى: " يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلك الشفرة". ومن ثغرات هذا النظام الخطى أنه لا يطبق فى كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقلبون، وانعدم الفهم الاجتماعى والسيكولوجى أثناء التفاعل التواصلى بين الذوات المفكرة. كما يبقى المتقبل سلبيا فى تسلمه للرسائل المشفرة.

٣ ـ النموذج الثالث: النموذج الاجتماعى:

هو نموذج ريلى وريلى Riley &Riley الذى يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبل هم الذين يودعون فى جماعات أولية اجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة.. .

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التى ينتمون إليها والتى بدورها تتطور فى حضن السياق الاجتماعى الذى أفرزها. ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمى إلى علم الاجتماع ولاسيما إلى علم النفس الاجتماعى حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعى. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم فى تأسيس علم تواصل الجماعة la communication de groupe.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعى والانتماء إلى الجماعة.

٤ ـ النموذج الرابع: النموذج اللسانى:

يعد رومان جاكبسون Roman Jackobson واضع هذا النموذج سنة ١٩٦٤، إذ اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هى التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهى: المرسل والرسالة والمرسل عليه والقناة والمرجع واللغة. ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها لغوية أو وصفية.

وهناك من يظيف الوظيفة السابعة للخطاب اللسانى وهى الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا J . Derrida والسيميوطيقا.

ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوى والديداكتيكى للتمثيل والشرح: قلنا سابقا أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

١ ـ الوظيفة المرجعية: يلتجىء المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخبارا تحيل على الواقع، أى تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات كالمرجع التاريخى والمرجع الأدبى والمرجع اللسانى والمرجع الجغرافى..

٢ ـ الوظيفة التعبيرية: تتدخل فى هذه الوظيفة ذات المرسل وذلك من خلال انفعالاته وتعابيره الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والإيديولوجية.

٣ ـ الوظيفة التأثيرية: تنصب على المتلقى، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكات وأفكار المرسل إليه؛ لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

٤ ـ الوظيفة الشعرية أو الجمالية: إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

٥ ـ الوظيفة الحفاظية: إن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفاظية وإفهامية كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوى أو لغوى أو حركى من أجل تمديد التواصل واستمراره بين المدرس والتلاميذ/ الطلبة،

وذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية: (أرجوكم أن تنتبهوا إلى الدرس!)، (انظروا هل فهمتم؟)، (اسمع أنت!)... إلخ

٦ - الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية: يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة فى النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح.

وقد تأثر جاكبسون فى هذه الخطاطة التواصلية بأعمال فرديناند دوسوسير Ferdinand. De Saussure والفيلسوف المنطقى اللغوى جون أوسطين John L. Austin.

٥ - النموذج الخامس: النموذج الإعلامى:

هذا النموذج الإعلامى قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية فى الحاسوب. ومن مرتكزات هذا النموذج:

١ - خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية: phase de mise en contact/ connexion.

٢ - خطوة إرسال الرسائل.

٣ - خطوة الإغلاق phase de clôture/déconnexion.

العلوم المرتبطة بالتواصل:

يرتبط التواصل بعدة علوم ومعارف يمكن حصرها فى المسالك المعرفية التالية:

(أ) علم التدبير والتسيير.

(ب) العلاقات العامة.

(ج) التربية العامة والخاصة.

(د) علم التسويق أو الماركتين.

(هـ) الشبكة الإعلامية وتقنيات التواصل.

(و) ـ تواصل الأزمة فى ميدان تسيير التواصل أثناء الأزمة.

(ز) ـ نظريات الإخبار والإعلام.

(ح) السيميولوجيا.

مظاهر التواصل:

(أ) التواصل الوجدانى:

إن من بين وظائف التواصل التأثير على المتلقى سلبا أو إيجابا" فهناك تواصل كلما أمكن لجهاز معين وبالأخص جهاز حى أن يؤثر على جهاز آخر بتغيير فعله انطلاقا من تبليغ إرسالية". ٥

وبهذا المفهوم، يفيد التواصل كل التأثيرات التى يمارسها نظام على آخر مثل تلك العلاقة التى تبنى على تطبيق أوامر وتعليمات أو ترديد إحداث تغيير فى سلوك الآخر. وتعتبر السلوكية من أهم التيارات السيكولسانية التى ركزت على الوظيفة التأثيرية؛ لأن التواصل حسب المنظور السلوكى يرتكز على مفهومى المثير والاستجابة. لذلك يؤثر السلوك اللفظى أو غير اللفظى على المتلقى تأثيرات وجدانية تكون لها انعكاسات إيجابية مثل التعاون والتماثل والاندماج، وانعكاسات سلبية مثل التعارض والصراع والتنافس. ومن ثم، فالعمليات الإيجابية" أقوى أثرا وأبقى من العمليات السلبية، وإلا لما بقيت المجتمعات الإنسانية أو تقدمت نحو الرقى والنهوض، فالصراع والعمليات السالبة عموما مجالها

محدود، وكذلك أسلوبها؛ ذلك لأن الحياة تضطر الأفراد بمختلف مصالحهم أو مواقفهم إلى أن يوافقوا أنفسهم بالآخرين وأن يتخلصوا من الصراع إلى الاندماج أو التكيف مع البيئة".

ويقصد بالتواصل الوجدانى فى مجال البيداغوجيا اكتساب الميول والاتجاهات والقيم وتقدير جهود الآخرين وذلك من خلال تفاعله مع المادة المدروسة واكتسابه الخبرات بأنواعها المباشرة وغير المباشرة. ولقد خصص للمجال الوجدانى صنافات بيداغوجية، ومن بين المهتمين بهذا المجال " كراتهول Krathwol الذى خصص صنافة تتكون من خمسة مستويات ذات صلة وثيقة بالمواقف والقيم والاهتمامات والانفعالات والأحاسيس والتوافق والمعتقدات والاتجاهات: فكرية كانت أو خلقية. وهذه المستويات هى:

١ ـ التقبل

٢ ـ الاستجابة

٣ ـ الحكم القيمى

٤ ـ التنظيم

٥ ـ التمييز بواسطة قيمة أو بواسطة منظومة من القيم.

(ب) التواصل المعرفى:

التواصل المعرفى هو الذى يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية ومراقيها، أو بتعبير آخر إنه يركز على الإنتاجية والمردودية. ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى المتلقى وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل

والتقويم بصفة عامة. إنه يهدف إلى تزويد المتلقى بالمعرفة والمعلومات الهادفة. ومن ثم، يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف.

ويساهم السلوك اللفظى وغير اللفظى فى التواصل المعرفى إذا تم احترام شروط السيكولوجيا التى تحيط بالمتلقى أو يعيشها. فالرفع من الإنتاجية المعرفية لايتم إلا عبر سلوكات لفظية ديموقراطية تعتمد على روح المشاركة واللاتوجيهة والتسيير الذاتى والتفاعل الديناميكى البناء، وعبر سلوكات لفظية وغير لفظية مثل حركات التنظيم والحركات الديداكتيكية وحركات التقويم والتمجيد. وهكذا لايمكن عزل التواصل المعرفى عن التواصل الوجدانى إلا من باب المنهجية ليس إلا. وثمة صنافات بيداغوجية فى مجال التواصل المعرفى كصنافة بلوم Bloom التى تتمثل فى المراقى التالية:

١ ـ المعرفة.

٢ ـ الفهم.

٣ ـ التطبيق.

٤ ـ التحليل.

٥ ـ التركيب.

٦ ـ التقييم.

(ج) الجانب الحركى:

يمكن الحديث عن التواصل الحركى والحسى الذى يتناول ماهو غير معرفى ووجدانى. ويتمظهر هذا التواصل فى إطار السبرينطيقا والآلية والمسرح الميمى والرياضة الحركية.. . ويتضمن هذا التواصل فى المجال

التربوى" مجموعة متسلسلة من الأهداف تعمل على تنمية المهارات الحركية، واستعمال العضلات والحركات الجسمية. " . ومن أهم صنافات هذا التواصل الحركى نجد صنافة هارو Harrow التى وضعها صاحبها سنة ١٩٧٢ . وتتكون هذه الصنافة من ست مراق أساسية، وهى:

١ ـ الحركات الارتكاسية

٢ ـ الحركات الطبيعية الأساسية

٣ ـ الاستعدادات الإدراكية

٤ ـ الصفات البدنية

٥ ـ المهارات الحركية لليد

٦ ـ التواصل غير اللفظى.

التواصل من المنظور الفلسفى:

يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كفرديناند دو سوسير الذى يرى فى كتابه " محاضرات فى اللسانيات العامة" (١٩١٦) أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهنى. وهو نفس المفهوم الذى كان يرمى إليه تقريبا ابن جنى فى كتابه " الخصائص" عندما عرف اللغة بأنها " أصوات يعبر بها قوم عن أغراضهم" . ويعرف أندرى مارتينى André Martinet اللغة بأنها عبارة عن تمفصل مزدوج وظيفتها التواصل. ويعنى هذا أن اللغة يمكن تقسيمها إلى تمفصل أول وهو المونيمات (الكلمات)، وبدورها تنقسم إلى فونيمات (أصوات)، ومورفيمات (مقاطع صرفية)، وهى تشكل التمفصل

الثانى. لكن الأصوات لايمكن تقسيمها إلى وحدات أخرى لأن الصوت مقطع لا يتجزأ. وإذا جمعنا الفونيمات بعضها البعض كونا مونيمات، وإذا جمعنا الكلمات كونا جملا، والجمل تكون الفقرات والمتواليات، والفقرات تكون النص، ويكون النص - تأليفا واستبدالا - ما يسمى باللغة التى من أهدافها الأساسية التواصل.

ويذهب رومان جاكبسون إلى أن اللغة ذات بعد وظيفى، وأن لها ستة عناصر وست وظائف: المرسل وظيفته انفعالية، المرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها جمالية، والمرجع وظيفته مرجعية، والقناة وظيفتها حفاظية، واللغة وظيفتها وصفية.

إذا كان الوظيفيون يرون أن اللغة واضحة تؤدى وظيفة التواصل الشفاف بين المتكلم والمستمع فإن أزوالد دوكرو Ducrot يرى أن اللغة ليست دائما لغة تواصل واضح وشفاف، بل هى لغة إضمار وغموض وإخفاء. ويعنى هذا أن الفرد قد يوظف اللغة كلعبة اجتماعية للتمويه والتخفية وإضمار النوايا والمقاصد. ويكون الإضمار اللغوى لأسباب دينية واجتماعية ونفسية وسياسية وأخلاقية. فمهرب المخدرات قد لا يستعمل اسم مهرباته بطريقة مباشرة بل يستعمل الرموز للإخفاء كأن يقول لصديقه: هل وصلت الحناء؟ كما أن أسلوب الأمر فى الشريعة الإسلامية يستعمل للوجوب والدعاء والندب، وهذا يعنى أن اللغة فيها أوجه دلالية عدة مما يزيد من غموضها وعدم شفافيتها التواصلية.

ويذهب رولان بارت Roland Barthes بعيدا عندما اعتبر أن اللغة هى بعيدة عن التواصل، وجعلها لغة سلطة مصدرها السلطة. ويعنى هذا أن الإنسان عبد للغة وحر فى نفس الوقت. فالمتكلم عندما يتحدث لغة أجنبية فهو خاضع لقواعها وتراكيبها ولمنظومتها الثقافية، ولكنه فى نفس

الوقت يوظف هذه اللغة كيفما يشاء ويطوعها جماليا وفنيا، فاللغة الفرنسية استبدت كثيرا بالشعب الجزائرى لمدة طويلة مما أخضعته لقواعدها وسننها اللسانى؛ وعلى الرغم من ذلك نجد الأدباء الجزائريين بقدر ما هم خاضعون لهذه اللغة الأجنبية يتخذونها سلاحا لهم بكل حرية للتنديد بالاستعمار الفرنسى ونقده والهجوم عليه وتطويع تلك اللغة وتعريبها. كما أن السلطة الحاكمة قد تفرض اللغة التى تناسبها لفرض سيطرتها السياسية والإيديولوجية إذ بالقوة قد نفرض اللغة، كما أن اللغة هى التى تمنح السلطة السياسية للفئة الحاكمة.

وهكذا، نستنتج أن اللغة قد تكون أداة للتواصل الشفاف كما يمكنها أن تكون لغة للإضمار والتمويه والإخفاء كما يمكن أن تكون أداة للسلطة وسلطة فى نفس الوقت.

وقد طرح مفهوم الأنا والغير فى الخطاب الفلسفى كثيرا من الإشكاليات التى تنصب كلها فى كيفية التعامل مع الغير وكيف يمكن للأنا النظر إلى الغير؟!

يذهب الفيلسوف الألمانى هيجل على أن العلاقة بين الأنا والغير هى علاقة سلبية قائمة على الصراع الجدلى كما توضح ذلك نظريته جدلية السيد والعبد. أما جان بول سارتر فيرى أن الغير ممر ووسيط ضرورى للأنا إلا أن الغير جحيم لا يطاق لأنه يشيىء الذات أو الأنا. لهذا يدعو سارتر إلى التعامل مع الغير بحذر وترقب وعدوان، وأنه يستحيل التعايش بين الأنا والغير أو التواصل بينهما مادام الغير يستلب حرية الأنا ويجمد إرادته. لذلك قال: " أنا والآخرون إلى الجحيم".

بيد أن ميرلوبونتى رفض نظرية سارتر التجزيئية العقلانية، واعتبر أن العلاقة بين الأنا والغير إيجابية قائمة على الاحترام والتكامل

والتعاون والتواصل. وأساس هذا التواصل هواللغة. أما شيلر فيرى أن العلاقة بين الأنا والغير قائمة على التعاطف الوجدانى والمشاركة العاطفية الكلية مع الغير ولا تقوم على التنافر أو البغض والكراهية. ويرى جيل دولوز أن العلاقة التواصلية بين الأنا والغير فى المجال المعرفى البنيوى قائمة على التكامل الإدراكى.

التواصل من المنظور السيميائى

تندرج تحت إطار سيميولوجيا التواصل أبحاث كل من برييطو Prieto وجورج مونان Mounin وبويسنس Buyssens ومارتينيه Martinet وغيرهم. وهؤلاء جميعا يتفقون على أن العلامة السوسيرية تتشكل من وحدة ثلاثية وهى: الدال والمدلول والقصد. وهم يركزون كثيرا فى أعمالهم على الوظيفة التواصلية. ولاتختص هذه الوظيفة التواصلية بالرسالة اللسانية المنطوقة فحسب، بل توجد فى أنظمة غير لسانية أخرى كالإعلانات والشعارات والخرائط واللافتات والمجلات والنصوص المكتوبة وكل البيانات التى أنتجت لهدف التواصل. وتشكل كل الأنماط المذكورة علامات، ومضامينها رسائل أو مرسلات MESSAGES.

وهكذا يقصى أنصار سيميولوجيا التواصل ذلك النوع من سيميولوجيا الدلالة التى تدرس البنيات التى تؤدى وظائف غير وظيفية التواصل المعتمد على القصدية كما لدى رولان بارت مثلا.

ونستشف من خلال أبحاث ورؤى مؤسسى هذا الاتجاه أنهم يميلون كل الميل تلافيا لتفكك موضوع السيميائيات إلى الفكرة السوسيرية بشأن الطبيعة الاجتماعية للعلامات. وحصروا السيميائيات بشكل واضح ودقيق فى دراسة أنساق العلامات ذات الوظيفة التواصلية.

وبناء على ذلك فإن أفضل تناول حسب برييطو هو القول: " إن ما يميز الوظيفة التواصلية عن الوظيفة الدلالية حصرا هو القصدية التى تتجلى فى الأولى لا الثانية".

إن السيميولوجيا حسب بويسنس عليها" أن تهتم بالوقائع القابلة للإدراك، المرتبطة بحالات الوعى، والمصنوعة قصدا من أجل التعريف بحالات الوعى هذه، ومن أجل أن يتعرف الشاهد على وجهة التواصل فى رأى بويسنس هو ما يكون موضوع السيميولوجيا".

وقد ساهم أنصار هذا الاتجاه فى بلورة المشروع السوسيرى القاضى بأن اللغة هى نظام للتواصل كما فعل كل من تروبوسكوى ومارتينيه وبرييطو، حيث اهتموا اهتماما بالغا بدراسة أنظمة الاتصال غير اللغوية وطرائق توظيفها كالإعلان وأرقام الحافلات.. . وغيرها من الأنظمة، بل تطور هذا الاتجاه أساسا بتطور علم الدلالة

اختبر قدرتك على الاتصال

هل آنت ناجح فى تواصل الاجتماعى والحوار؟ دعونا نختبر أنفسنا فيما يلى عشرون سؤال مطلوب منك أن تعطى لكل سؤال تقدير من حيث شدته لديك ما بين ١ ـ ٥ درجات لكل عبارة فالعبارة التى ترى بأنك تنفذها بشدة امنحها خمس درجات والتى لا تنفذها إطلاقا إعطها درجة واحد وهكذا.

١ ـ أتقبل المعارضة للرأى بصدر رحب.

٢ ـ لا أتمسك برأيى عندما اقتنع بصواب الرأى الآخر.

٣ ـ انتبه إلى الأشخاص عند الحوار معهم واستوعب مواقفهم مهما كان موقفى الشخصى من موضوع الحوار.

٤ ـ اقبل بالقرار الذى توصلت إليه الغالبية عن طيب خاطر حتى لو كان مخالفا لرأيى.

٥ ـ اعتبر دائما رأيى هو رأى مبدئى إلى أن استمع للآخرين ثم اقرر الرأى النهائى.

٦ ـ لا أرد لا أعارض شخص له مكانة خاصة عندى فى حالة مخالفته لرأيى.

٧ ـ أستطيع بعد انتهاء النقاش تذكر سياق الحديث ومواقف الأشخاص.

٨ ـ لا اكرر الكلام الذى أقوله أثناء الحوار حتى لو سنحت لى فرصة الحديث مرة أخرى

٩ ـ اعترف بخطئى بسهولة إذا اقتنعت بوجهة النظر المخالفة لرأيى.

١٠ ـ أصغى بتركيز شديد للرأى المخالف لى لاستوعب حقائقه التى قد تكون غائبة عنى.

١١ ـ اؤمن بان الخلاف فى الرأى ضرورة وهو إثراء للموضوع محور النقاش.

١٢ ـ اهتم برأى الشخص الآخر الحقيقى وليس بانطباعاتى المسبقة عنه.

١٣ ـ اقدم الأفكار بشكل مبدئى للحوار ثم اقبل تعديلها وتغييرها بعد الحوار.

١٤ ـ أسعى لإقامة الفرصة لكل شخص فى الجماعة للتعبير عن رأيه لاستيعاب كافة وجهات النظر فى الموضوع.

١٥ ـ اعتقد بان رأى المجموعة دوما افضل من رأى الشخص الواحد.

١٦ ـ اعبر عن رأيى دائما حتى لو كنت متأكدا من انه سيرفض.

١٧ ـ أتجنب التعرض لذوات الآخرين أو أحاسيسهم خلال النقاش والحوار.

١٨ ـ احرص على آلا تتأثر علاقاتى الشخصية نتيجة التوتر الذى يوافق الحوار أحيانا.

١٩ ـ احرص على التوازن بين الآراء المطروحة ومواقف الجميع خلال الحوار والمناقشة.

٢٠ ـ اعتبر نفسى محاورا ناجحا.

الآن وبعد أن وضعت لنفسك الدرجات لكل عبارة اجمع درجاتك فإذا حصلت على:

- درجات بين ٩ ـ ١٠ فأنت شخص ممتاز التواصل.
- درجات بين ٧ ـ ٩ فأنت شخص جيد التواصل
- درجات بين ٦ ـ ٧ فأنت شخص متوسط التواصل
- درجات دون (اقل من ٦) يجب أن تراجع وتعدل طريقة تواصلك مع الآخرين.

اكتشف الآخرين بصمت:

إشارات تقرأها فى الآخرين بحذق، لها أهميتها وتوصل لك رسائل هامة؟؟.. تعرّف على هذه الإشارات.. واكتشف الآخرين بصمت وخبرة.

دلالات العين:

١ ـ إذا رأيت أمامك اتسع بؤبؤ العين عنده وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنّه سمع منك تواً شيئاً أسعده.

٢ ـ أمّا إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث (فانتبه وحاول أن تعيد الفكرة بطريقة مسعدة أخرى).

٣ - وإذا ضاقت عيناه ربّما يدل على أنّك حدثته بشىء لا يصدقه فأعده عليه بطريقة منطقية أكثر تتناسب مع عقله وتفكيره.

٤ - وإذا تجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنّه ينشئ صورة خيالية مستقبلية.

٥ - وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنّه يتذكر شيئاً من الماضى له علاقة بالواقع الذى هو فيه.

٦ - وإذا نظر إلى أسفل فإنّه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثاً خاصاً ويشاور نفسه فى موضوع ما وتراه يروح بعينيه يميناً ويساراً يتحدث مع ذاته ويشاور أحاسيسه.. . دقق النظر فيه وهو فى هذه الحالة فإنّك تراه فى الأغلب قد حبس نفسه أو بدأ يتنفس ببطء.. . ثمّ فجأة يأخذ نفساً عميقاً سريعاً ويتكلم أو يرفع رأسه.. . وهذا يعنى أنّه وجد شيئاً هاماً ووصل إلى نتيجة هامة أو قرار حيال الأمر الذى تكلمة فيه.

دلالات الحواجب:

١ - إذا رأيت شخصاً رفع حاجباً واحداً فإن ذلك يدل على أنّك قلت له شيئاً إما أنّه لا يصدقه أو يراه مستحيلاً.

حلو أن يرفع المرء حاجباً واحداً! إذا أنتم لا تصدقون اذهبوا إلى المرآة الآن وجربوا أن ترفعوا حاجباً واحداً، وإن لم تستطيعوا تذكروا أمراً مستحيلاً وانظروا كيف يرتفع الحاجب.

٢ - أمّا إذا رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣ - أمّا إذا قطب ما بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة فإنّه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكذبك.

٤ ـ وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنّه مبهور ومتعجب من الكلام.. . وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل، واسألوا إخواننا العتبان عن كيفية تقطيب الحاجبين للتعبير عن أمر غريب طبعاً مع زم الشفتين زمة خفيفة.

دلالات الأنف والأذنين:

١ ـ إذا حك المستمع أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحباً إياهما بينما يقول لك إنّه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنّه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنّه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله.

٢ ـ ووضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العلية دليل أنّه يخفى عنك شيئاً ويخاف أن يظهر منه. وبعضهم لديه عادة نسميها لازمة شم الأصابع فهو يضعها أسفل أنفه ويشمها.

٣ ـ أما نكش الأنف بالسبابة فهذا إشارة أنّ الشخص قد أسقط كل حدود الكلفة بينك وبينه.

٤ ـ وتحريك فتحتى الأنف وإغلاقهما بحركة لا إرادية تتناغم مع التنفس هذا دليل أنّ الذى أمامك على وشك البكاء، وهو فى المراحل الأخيرة للبكاء فانتبه (حرام عليك لا تزود العيار واللوم عليه).

٥ ـ إذا لاحظت أنّ الشخص كثير الإمساك بأنفه بالإبهام والسبابة وأنت تحدثه فهذا دليل أن لديه كلاماً كثيراً، وأنت لا تدعه يتكلّم.. . ويكاد الكلام أن يخرج من أنفه.

دلالات جبين الشخص:

١ ـ فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنّه متحير أو مرتبك أو أنّه لا يحب سماع ما قلته تواً، وخاصة إذا زامنه زفرات من التنفس.

٢ - أمّا إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك وللجبين دراسات عميقة يحللون من خلالها الإنسان لعلى أعود لذكر بعضها فيما بعد.

دلالات الأكتاف:

١ - فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى انّه لا يبالى بما تقول.

٢ - رفع الأكتاف إلى الأذنين إشارة إلى أنّ الشخص يفكر فى الرد أو أن لديه أحاسيس تملكت عليه عضلاته.

٣ - رفع كتف واحد فقط إشارة على الرفض.

٤ - إرجاع الكتفين إلى الخلف مع استواء الرقبة فى المشى وعدم ميلانها إشارة إلى أنّ الشخص بصرى ويلاحق صوراً بصرية أمامه.. . وإذا فعلته الفتاة فهى إشارة أنّها إستعراضية (كأنّها تقول لاحظونى ولاحظوا قوامى).

٥ - ضم الكتفين إلى جهة الصدر إشارة إلى أنّ الشخص حيى.. . حسى... أو أنها فتاة حديثة العهد بالبلوغ.

من يتصف بهذه الصفة حريص على أن يخفى مشاعره.. .

وربّما تكون إشارة أى أنّه كثير الديون وخاصة إذا صاحبها طأطأة للرأس كأنّه حامل كيساً ثقيلاً على كاهله.

٦ - وعندما يضم الشخص بذراعيه على صدره: فهذا يعنى أنّ هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنّه خائف بالفعل منك.

دلالات الأصابع:

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر وفرقعتها لها مدلول.. وتعرقها.. وإمساكها باليد الثانية.. كل ذلك له مدلول وربّما أعود له فيما بعد.

هذه الإشارات التى تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن إستخدامها ليس فقط فى إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

اتجاهات التواصل:

ما أن ادرك الإنسان حاجته الملحة لأن يكون أحد عناصر تكوين المجتمعات الأرضية حتى اهتم بالتواصل فيما بينه والآخرين وكانت الحاجة لإشارات وملامح للتعبير عن هذا التواصل فكانت اللغة أولى هذه الحلقات ورغم اختلاف وتنوع المجتمعات الإنسانية فيما بينها وتقسيمها عبر الانثربولوجيا إلى سحنات وأقاليم تنطق كل منها بلسان مختلف كما وصف فى القرآن «لسان الذى يلحدون إليه اعجمى وهذا لسان عربى مبين» هذا الاختلاف اللسانى الذى أدى فى الكثير من المواقف إلى نشوء مجموعات من الافكار والصراعات أدت فى كثير من الاحيان إلى الحروبات. لكن يغلب الاعتقاد أن الافكار الإنسانية هى عمود تكوينه الفقرى ولأن الافكار لا تخرج إلا منطوقة لذلك كان الاحتياج إلى التواصل اللُغوى كبيراً خاصة بين ابناء النوع أو الجنس الواحد، ورغم التطور إلا أن الحاجة لفهم الآخر لا تزال هم شاغل للبشر، فكل العلماء ومنذ القدم اهتموا بحركة الترجمة والتراجم وهى حركة مساعدة مساعدةً كبيرة لتقليل الفارق التواصلى بين الاجناس المختلفة.

ولأن الإنسان كائن اجتماعى فُطر على الخلق والتجديد والإبداع فقد تجاوز التواصل اللُغوى إلى اتجاهات أُخر.. فالفنون وحركتها أضحت أهم أنواع التواصل بل لا تقل أهمية عن اللغة وأكاد اجزم أن اللغة ربما تنقرض وهذا واضح للمتأمل والمتتبع لحركة وتطور اللغة خاصة اللغات الأوروبية لا تكاد تمر عليها مائة سنة حتى تنقرض معظم مفرداتها

ويستحيل ادراكها ووعيها. لكن رغم مرور مئات الاعوام إلا أن تماثيل أنجلو تضج بها باحات روما والموناليزا تفضح عن حب دافنشى للفن. إن الفنون التشكيلية هى أحد وأعظم أنواع لغات التواصل، واللوحة لغة مرسومة لكنها ناطقة تخاطب الاحساس والإبداع والامتاع للمتأمل وهى لا تقل أهمية عن السينما العالمية وكل ذلك يندرج تحت منظومة الثقافة البصرية وإن كانت الثقافة ذات مُناخ متعدد واغراض متجددة لكن يظل الغرض الأساسى منها هو التواصل مع الآخر.

أما الثقافة السمعية فهى اكثر حضوراً من اللغة نفسها خاصة عبر الموسيقى البحتة ولا تزال القاعات العالمية والأذن الإنسانية تحتفى ببنهوفن وأستاذة موتسارت وعشق يانى وسمفونيات زامفير الرومانى الذى هرب من كلية الطب إلى كلية الموسيقى. إن التطور العجيب للعالم ورغم الفضاء التكنولوجى المعقد إلا أنه أبان أن للتواصل اتجاهات أُخر كفيلة بقبول الآخر والتمتع بوجوده على سطح الأرض.

خطوط التواصل الناجح:

معلوم أنه لكى نصل إلى علاقات يومية جيدة، يجب أن نتفاعل وأن يكون بيننا اتصال متبادل. فالاتصال أو التواصل الجيد يضفى الأجواء الإيجابية على الاختلافات الحاصلة (مع صديق، زميل، زوج، وفى المستويات المختلفة فى المجتمع)، فى حين أن التواصل السيئ قد يؤدى إلى سوء فهم وولادة مشاعر غير إيجابية، تتراكم لتتحول إلى تقليص الثقة وغيابها، ونتائج سيئة.

يرى فيشر وبراون فى كتابهما (كيف تكسب ثقة الناس وتؤثر فى الآخرين)، أن الاتصال السيئ يمكن أن يدمر الأرضية لعلاقات إنسانية

ناجحة، ويحددان فى هذا الإطار ثلاثة عوائق أمام الاتصال الفعّال، هى:

١ - نفترض أننا لسنا بحاجة لأن نتحدث.

٢ - الاتصال باتجاه واحد (عندما نحتكر الحديث والكلام ونحاول اجبار الآخرين على الإصغاء فقط).

٣ - نقدم رسائل (وجهات نظر وأفكاراً ورؤى) مشوشة أو متفاوتة المقاصد.

ويشير المؤلفان إلى أن حقيقة أن العواطف والأوضاع النفسية والعصبية ذات تأثير كبير ليس فقط فيما نقوله وكيف نقوله، بل أيضاً فيما نسمعه وما لانرغب بسماعه. فإذا كنت غاضباً أو خائفاً فسوف أترجم ما تقوله فى ضوء حالتى العاطفية والنفسية والعصبية، فيمكن أن أترجم عبارة عادية على أنها نوع من الإهانة أو التهديد أو التحدى.

وبغية مواجهة العقبات التى تحول دون التواصل الفعال (اجتماعياً كان أم مهنياً أم سياسياً) يقترح المؤلفان اتباع ثلاثة أساليب، تقوم على الخطوات التالية:

١ - استشر دائماً قبل اتخاذ القرار.

٢ - اصغ بإيجابية.

٣ - خطِّط للعملية.

فالاستشارة ضرورية فى جميع الحالات، ولكنها شديدة الأهمية عندما يكون للقرار المنوى اتخاذه تأثيرات على عدد من الأشخاص والفئات والشرائح، ولهذا تأتى الاستشارة المباشرة أو استطلاعات الرأى لتنبيه أصحاب القرار إلى ردود الفعل المحتملة بهذا الاتجاه أو ذاك،

إضافة إلى أنها تمنحنا الوقت للتفكير وتقليب الأمر من جميع جوانبه، وتقلل بالتالى من المجازفة بإصدار قرارات مندفعة وضارة.

وإذا صممنا على إقامة اتصال ناجح، فإننا يجب أن نتخلى عن احتكار الحديث والكلام والخطاب، ونوزع الوقت بالتساوى بيننا حديثاً واستماعاً.

ويحذّرنا فيشر وبراون من خطورة الهيمنة، المتمثلة بوجود طرف فى العلاقة يتحدث كثيراً جداً ولايستمع إلا قليلاً، فيضيع بذلك فرصة معرفة وجهات نظر الأطراف المقابلة، ولايخلق أجواء تواصل مثمر.

إنّ الخطوة الأولى فى التواصل الإيجابى أن نكون مدركين لأهمية الإصغاء للآخر، مهما كانت آراؤه بعيدة أو مختلفة أو غريبة. وأسوأ شىء يمكن أن يحدث فى جلسة عادية أو رسميّة أو تفاوضية احتكار شخص ما أو جهة معيّنة الحديث كله، وعدم إعطاء الوقت الكافى ليعبر الآخرون عن أنفسهم وما يجول فى أذهانهم بحريّة، ودون خوف من العواقب المترتبة على ذلك.

وبرأى الكاتبين فإنه لايوجد شىء يوضح أهمية الاتصال المتبادل أكثر من العلاقة الثقافية المتبادلة، ومعرفة كل جهة أفكار وأطروحات وأهداف الجهة الأخرى.

فربما يعيش عالم متخصصٌ بشؤون الإنسان سنوات طويلة فى أحد المجتمعات محاولاً أن يتعلم لغة السكان وعاداتهم قبل أن يبدأ فعلاً فى فهم ما يسمعه ويراه. فاللغة وحدها لاتكفى، ولن يفهم المرء الدلالات الحقيقية للكلمات والحركات والإيماءات والصمت ما لم يفهم مضامينها وخلفياتها الثقافية والاجتماعية. والحلّ يكمن فى إعطاء الآخرين الفرصة الكافية ليعربوا بصراحة عن أنفسهم، ولكنّ ذلك لايحصل دون كسب ثقتهم، بالإصغاء التام إلى آرائهم وأفكارهم، والتعاطف مع مخاوفهم وهواجسهم،

والاحترام الصادق لمعتقداتهم وشعائرهم وعاداتهم وتقاليدهم، وتفهم حاجاتهم وتطلعاتهم، بصرف النظر عن الاتفاق أو الاختلاف بشأنها.

ويؤكد فيشر وبراون أننا يمكن أن نقيس مهارات الإصغاء بسؤال أنفسنا عن مدى معرفتنا العميقة بالأطراف الأخرى، وهل ندرك حقيقة ما نشعر به حيال القضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية المطروحة.. هل نعلم ما الأشياء المهمة والجوهرية والأساسية لدى هذه الأطراف؟!.. وما توجهاتها الحالية والمستقبلية؟!.. فإذا لم نستطع الإجابة على أسئلة مفصلية مثل هذه وغيرها، فإننا نحتاج إلى الإصغاء بعناية أكثر وصبر أوسع وأعمق وأكبر.. لكنّ ما يسبق ذلك على الإطلاق، هوالاعتراف بوجود وتمايز تلك الفئات والجماعات والأطراف المختلفة.

الاتصال ومستوياته:

أغلب الأنشطة الإنسانية التى نقوم بها تتضمن تواصلاً مع آخرين: مع الأب مع الأم مع الأولاد مع رب العمل مع المرؤوسين.. . فى التعليم مع المتدربين، وفى الإذاعة مع المستمعين، وفى التلفاز مع المشاهدين.. . وكلما كان تواصلنا جيداً مع الآخرين كلما كانت النتائج التى نحصل عليها فى هذه الأنشطة أفضل.. . والعكس صحيح. ولنتمكن أكثر من التواصل سيكون جيداً أن نتعرف على مستوياته.

يمكن للتواصل أن يتم على خمسة مستويات مختلفة، وهى:

- التواصل الذاتى.
- التواصل الشخصى (الزوجى).
- التواصل من خلال مجموعة.
- التواصل مع الجمهور وجها لوجه.
- التواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة.

يتميز كل من هذه المستويات بعدد الناس الذى يتم التواصل معهم، وبمدى رسمية الموقف، وبإمكانية وجود فرص للتغذية الراجعة. و"التواصل مع الجمهور وجها لوجه" من خلال مجموعة هو ما يهمنا كمعلمين أو محاضرين، ولكن أخذ فكرة عن بقية أنواع التواصل أمر جيد.

التواصل الذاتى:

يعرف ببساطة بأنه "التواصل مع نفسك"، ونحن نمارسه فى كل لحظة نكون فيها مستيقظين، فإذا استيقظت متأخراً فى الصباح وانزعجت بسبب تأخرك عن العمل، أو إذا كنت جالساً فى مقعدك الآن مهموماً بسبب مشكلة ما، أو أنك تفكر فى تخطيط لمهمة ما، فأنت ببساطة تتواصل مع نفسك. ويحدث أغلب التواصل الذاتى عندما نقوم بحل مشكلة، أو بالتفكير بكيفية فعل شىء ما فى وضع معين، أو بالتخطيط للمستقبل القريب أو البعيد.

يتم التواصل الذاتى بشكل صامت، بالرغم من أننا فى بعض الأحيان نتفوه بكلمات وبصوت عالٍ فى أوقات التفكير وحل الألغاز، أو أوقات التسلية، أو الخوف. ونحن نتسمر فى مقاعدنا وننصت بشغف عند استماعنا لمحاضر يناقش قضية مهمة لنا، فكل منا (كحضور) يتواصل ذاتياً بشكل كبير، وكذلك الأمر بالنسبة للمحاضر، باختصار إنه عملية مستمرة من التغذية الراجعة التى يقوم بها الشخص بمفرده.

التواصل الشخصى (أو الزوجى):

يتم التواصل الشخصى بين الناس وعادة بين اثنين منهم، حيث يعد النقاش ما بين صديقين أو زميلين مثالاً عليه، وكذلك الأمر بالنسبة للنقاش مع أحد الغرباء، مثل رجل التحقيق عندما يقوم بالتحقيق مع

مشتبه به فى جريمة ما، أو عندما تتم مقابلة عمل، أو عندما يناقش المتدرب مدربه فى نقطة ما.

حاول أن تتذكر آخر نقاش تم بينك وبين أعز أصدقائك، وتذكر كيف كنت تتفاعل معه بعفوية وسهولة، ولنفترض أنه أتى أحدهم وقام بتسجيل هذا النقاش بشكل سرى، ومن ثم قام بكتابته على ورقة وجعلك تقرأها، على الأغلب أنك ستتفاجأ بعدد الجمل غير المنتهية فى هذا النقاش، حيث أن الأفكار غير الظاهرة فى الكتابة تكون واضحة تماماً فى النقاش لأن صديقك يعرفك تماماً، وغالباً ما يعرف كيف ستقوم بإنهاء جملك، بكلمة أو بإيماءة ما، وكيف ستنتقل إلى فكرة أخرى، إنه يتواصل معك على موجة تناسبكما، وبالمثل فعندما تتكلم مع شخص غريب عنك فأنت ستحاول أن تكون أكثر وضوحا بجملك وبكلماتك.

التواصل من خلال مجموعة:

يكون ذلك عندما يتم التواصل ما بين ثلاثة أشخاص أو أكثر، ويقومون بالتفاعل والتأثير على بعضهم البعض من اجل الوصول إلى قناعة ما بشكل عام.

وبالرغم من أن الباحثين وضعوا حدوداً مختلفة لحجم المجموعة، فإن وجود الانسجام أو هوية المجموعة شىء أساسى لأى تعريف لهذا المستوى من التواصل، فعندما تقوم مجموعة من المتدربين بنقاش تمرين ما (أعطاه المدرب) ويراجعون سوية المواد المتعلقة لإيجاد حلولٍ للتمرين، يكون التواصل الذى يتم بينهم من مستوى التواصل من خلال مجموعة، وكذلك الأمر بالنسبة لفريق عمل فى قسم ما اجتمع أفراده لنقاش أهداف الفريق.

عندما تقوم بإلقاء محاضرة فى صف ما، فأنت لا تقوم عملياً بالتواصل من خلال مجموعة (بل التواصل مع جمهور وجها لوجه) ولكن إذا وَلَّدت محاضرتك أسئلة ونقاشاً فمن الممكن أن يُعد هذا مثالاً عن التواصل من خلال مجموعة، ومن المهم فى هذا المستوى من التواصل أن يملك أفراد المجموعة إحساساً بهويتها، حيث لا بد أن يؤمنوا ويقبلوا بأنهم يواجهون مشكلة ما، أو يتشاركوا باهتمامات متشابهة، أو ببساطة يعملون فى نفس القسم لشركة ما.

ومن الممكن أن يتم "التواصل من خلال مجموعة" بشكل غير رسمى، حيث يكون أعضاء المجموعة أحراراً بنقاش المواضيع التى يرغبون فيها، أو يتم بشكل رسمى وذلك من خلال قواعد وإجراءات معينة، وكلما كان أعضاء المجموعة أحراراً بالمشاركة فى النقاش كلما كان التواصل من خلال مجموعة أقوى وأوضح، وعندما يقف شخصٌ ما لتقديم تقرير، أو لتقديم محاضرة، فإن التواصل ينتقل للمستوى الرابع وهو "التواصل مع الجمهور وجها لوجه".

التواصل مع الجمهور وجهاً لوجه:

يتم عندما يقوم شخص واحد بالتكلم وجهاً لوجه مع جمهور ما، ومن الممكن أن يكون حجم الجمهور صغيراً بحجم صف فى مدرسة، أو كبير بحجم جمهور يملئ ملعب كرة قدم، وكلما كَبُر حجم الجمهور كلما تزايد تدفق التواصل باتجاه واحد: من المتحدث إلى الجمهور، حيث تكون فرصة التواصل الكلامى لأى من أفراد الجمهور قليلة جداً مع المتحدث، فعلى سبيل المثال عندما تكون مشاركاً فى دورة تدريبية بحجم صغير ستشعر بالحرية الكافية لطرح أسئلتك على المدرب أثناء عملية التدريب، أما فى محاضرة تضم عدة مئات من المتدربين فستشعر بضغط أكبر كى

تبقى صامتاً حتى ولو كان لديك سؤالاً مهماً، وإذا كنت تشارك فى جمهور من عدة آلاف، فإنك لن تشعر بالضغط لكى تبقى صامتاً فحسب، بل إنك لو صرخت بسؤالك فإن المحاضر على الأغلب لن يسمعك.

يُعد تزايد تدفق المعلومات من جهة واحدة (من المتحدث إلى الجمهور) والإحساس المتزايد بالرسمية (وبشكل أكبر مما تشعر به فى مستويات التواصل السابقه) من أهم سمات "التواصل مع الجمهور وجها لوجه".

التواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة:

عندما يصبح الجمهور كبيراً بشكل لا يمكن جمعه فى مكان واحد. فإن بعض أنواع المطبوعات أو الوسائط الالكترونية (مثل الصحف، المجلات، الراديو، التلفزيون، أو الكمبيوتر،.. .. .. وغيرها) تأخذ مكاناً ما بين المتحدث (أو الكاتب) والجمهور، ويحدُّ الفصل الفيزيائى ما بين المتحدث والجمهور (وبشكل كبير) من احتمالات التفاعل العفوى بينهما، حيث أن السمة المهمة "للتواصل مع الجمهورعبر وسائل مختلفة"هى تأجيل التغذية الراجعة للجمهور بشكل دائم، افترض على سبيل المثال، أنك شاهدت برنامجاً تلفزيونياً وكان قد ألهمك أو أغضبك بشكل كافٍ ليجعلك تكتب رسالة وتوجهها إلى المحطة، وحتى يأتى الجواب إليك فلا بد من أن تتم قراءة الرسالة من قبل شخص ما، وفى حال الموافقة عليها لا بد من موافقة إدارة التحرير، ومن ثم طباعتها وتحويلها إلى المذيع المختص لكى يتم بثها،.. .. قد تأخذ الفرصة فى التغذية الراجعة ولكن بعد فترة زمنية ما.

والسمة الثانية أن طريقة إرسال الرسالة مهمة جداً، حيث أن وكالات الإعلان والمستشارين السياسيين يعرفون تمام المعرفة أن الطريقة التى

ترسل فيها الرسالة لها نفس أهمية محتوى الرسالة (وهذا شىء يجب أن يتذكره المدرب) حيث أن إعلان المنتجات، الخدمات وغيرها تصل إلى أحجام وأنواع مختلفة من الجمهور عبر الراديو، والتلفزيون، والصحف، والانترنت،.. .. .. وغيرها.

ستحصل على مهارات "التواصل مع الجمهور وجها لوجه" بشكل سريع وسهل إذا بقيت واعياً للعلاقة ما بين "التواصل مع الجمهور وجها لوجه" وبقية أنواع التواصل الأربع. ومن الممكن فى دورات الألقاء أن تستخدم "التواصل الشخصى" و"التواصل عبر المجموعة" لتحدد بعض المواضيع للتدرب عليها، ولتحدد كيفية النجاح فيها، ومن خلال النقاشات غير الرسمية بينك وبين بعض الزملاء الآخرين فى الدورة حيث ستحصل على صورة واضحة عن جمهورك من خلال اكتشاف اهتماماتهم، مواقفهم وقيمهم، ومن الممكن أن تقدم لزملائك التغذية الراجعة التى تخص إلقائهم، وتتلقى منهم بنفس الوقت تعليقاتهم على إلقائك. وإذا سنحت لك الفرصة بتصوير فيديو لإلقائك فستربح خبرة مع واحدة من الوسائط الالكترونية المهمة الخاصة "بالتواصل مع الجمهور عبر وسائل مختلفة" حتى ولو لم يتم بثها فضائياً، وعندما تقوم بالبحث عن مصادر معلومات لدعم محاضرتك أو تدريبك، وعندما تقوم بالإلقاء فإنك تقوم "بالتواصل الذاتى" مع نفسك من خلال التغذية الراجعة منك لنفسك، ومن زملائك لك. تستطيع القيام باستبانة فجوة التواصل.

أول خطوة فى فن الصداقة:

أول خطوة فى فن الصداقة هى أن تكون صديقا، ثم موضوع الإلتقاء بالأصدقاء يأتى طواعية، لكى تكون صديقا عليك أن تبدأ بأن تكون

صديق نفسك، وأن تكون صادقا من أعلى مستويات روحك وأفضلها، وأن تنحاز بنفسك للثبات وتحمل قيم الإنسان التى تكون النمو والتقدم.

حتى تكون صديقا، على الإنسان أن يناضل من أجل أن يكون كما الظل لصخرة عظيمة فى أرض شاقة، وأن يكون مصدر مأمن وملجأ وقوة لهؤلاء الذين لا يستطيعون المشى فى الظلام.

حتى تكون صديقا، عليك أن تصدق بوراثة الخير فى الرجال وبعظمتهم الممكنة، عليك أن تعاملهم بروح كبيرة وأن تتوقع إجابة نبيلة.

حتى تكون صديقا، عليك أن تكافح من أجل رفع معنويات الناس وليس طرحهم أرضا.

أن تشجعهم ولا تثبط من همتهم، وأن تكون قدوة ملهمة للآخرين.

حتى تكون صديقا عليك أن تكون حساسا وسريع الإستجابة للأحلام، وأن تسعى بالآخرين وتظهر إعجابا صادقا فى الخدمات التى تقدم من قبلهم، فهى بدورها تغنى وتخصب حياتك.

حتى تكون صديقا عليك أن تغلق عينيك أمام عيوب الآخرين وأن تفتحها لعيوبك أنت.

حتى تكون صديقا عليك أن لا تحاول التغيير والتأنيب بل اسع جاهدا فقط لجعل الآخرين سعداء إذا استطاعت.

حتى تكون صديقا، على الإنسان أن يكون نفسه، عليه أن يكون قد انتهى من النفاق والتكلف الزائد والتظاهر، عليه أن يقابل ويختلط مع الآخرين ببساطه وهدوء وتواضع.

حتى تكون صديقا على الإنسان أن يكون متسامحا، عليه أن يمبك قلبا متفهما وطبيعة تتسم بالغفران.

على دراية بأن كل الرجال يتعثرون من وقت إلى آخر، وأن الذى لا يخطئ أبدا لا ينجز فى حياته أبدا.

حتى تكون صديقا، على الإنسان أن يشد يديه بأيدى هؤلاء الذين يعملون من أجل المبادئ العظيمة، والأهداف والأسباب العظيمة أيضا، عليه أن يضع قوته فى دفع العجلة حتى يساعد فى تحقيق الأهداف المشتركة.

لتكون صديقا، على الإنسان أن يسير إلى أكثر من نصف الطريق مع زملائه، عليه أن يحييهم أولا ولا ينتظر ليحيوه، عليه أن يطلق أشعة الروح التى تفيض بالخير والطيب.

حتى تكون صديقا عليك أن تدرك بأنه ليس هناك إنسان على علم بكل الإجابات، وإن عليك إضافة كل يوم لتعلم كيفية الحياة على نحو ودى.

بين التواصل والتعامل

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم.. فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين.. وفى المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك.. فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت فى المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

إن كل شخص منا يملك قوى مختلفة الأنواع ولكنه يخفق فى استخدامها وهذا هو السبب الذى جعل ديل كارينجى مطور الدروس المشهورة فى تنمية الذات ومدير معهد كارنيجى للعلاقات الإنسانية أن يضع كتاب " كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس؟" الكتاب الذى ترجمه عبد المنعم الزيادى.

من المفارقات أن هذا الكتاب عندما وضعه كارنيجى، كان يعامل كمرجع لطلبة معهده الذى يحمل اسمه، وعندما طرحه للبيع كان يأمل أن يبيع منه على الأكثر ٣٠ ألف نسخة، فإذا بالكتاب يباع منه ثلاثة ملايين نسخة فى أمريكا وحدها. ووصف الكتاب بأنه "أكثر الكتب انتشاراً فى التاريخ البشرى، وسرعان ما انطلق شعاع الكتاب خارج موطنه - أمريكا - ليترجم إلى ستة وخمسين لغة، منها اللغات الأفريقية".

ست طرق لمحبة الناس

القاعدة الأولى (أن تظهر اهتمامك بالناس)

كتب "الفرد أدلر" عالم النفس النمساوى الشهير كتابا أسماه "ما ينبغى أن تعنيه لك الحياة" يقول فيه: "إن الشخص الذى لا يهتم بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة شدائد الحياة، وفى مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الإنسانية فى مختلف صورها".

فإذا نحن أردنا اكتساب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا فى خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يدا مخلصة نافعة مجردة من الأنانية والمصلحة الذاتية، ومن ثم ينصحك المؤلف بأنك إذا أردت أن تحب الناس وأن تظهر اهتماما بهم.

القاعدة الثانية هى (الابتسام)

إن تعبيرات الوجه تتكلم بصوت أعمق أثرا من صوت اللسان، ويتساءل المؤلف على لسانك: فإذا لم تستشعر حافزا على الابتسام فماذا تفعل؟

ويجيبك قائلا: اقسر نفسك على الابتسام. وإذا كنت وحدك فاقسر نفسك على الصفير المرح أو التمتمة بالغناء، وثانيا: اظهر بمظهر الشخص السعيد، فلن تملك بعد قليل إلا أن تستشعر السعادة الحقة.

فالسعادة لا تعتمد فى شىء على العوامل الخارجية، بل جل اعتمادها على داخلية النفس، والسعادة ليست ما تملك، ولا من أنت، ولا أين أنت، ولا ماذا تفعل، وإنما السعادة هى رأيك فيها ونظرتك إليها.

وينصحك المؤلف قائلا: إذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك، واملأ رئتيك بالهواء، وحيى أصدقائك بابتسامة مشرقة، وبث الروح فى كل مصافحة.

لا تخش أن يساء فهمك، ولا تضيع لحظة فى التفكير فى خصومك، بل حاول أن تتبين هدفك جيدا فى ذهنك، ثم تقدم إليه مباشرة.

احصر ذهنك فى الآمال الكبار التى تريد تحقيقها، وسوف تجد بمرور الأيام أنك تقتنص الفرص فى غير وعى منك لتحقيق هذه الآمال.

إذا لم تفعل هذا توقع المتاعب

القاعدة الثالثة أن تنادى الناس بأسمائهم الأولى

لكى تكسب حب الناس فاسم الرجل أجمل وأحب الأسماء إليه، فإذا التقيت بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء ذويه المقربين، واعرف طبيعة عمله وآرائه العامة واحتفظ بتلك المعلومات فى ذهنك كجزء من الصورة التى تختزنها فى مخيلتك لهذا الصديق، فمتى التقيت به ثانية وسعك أن تربت على كتفه وتسأله عن أولاده وزوجته، ولا عجب إذن أن يكون لك على مر الأعوام معارف وأصدقاء يفوق عددهم الحصر.

وإذا سألت أكثر الناس، لماذا لا يتذكرون الأسماء لانتحلوا لأنفسهم العذر بكثرة المشاغل!، ولكنهم على الأرجح ليسوا أكثر انشغالا من فرانكلين روزفلت الذى كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقى بهم.

إننا نقضى نصف الوقت الذى نتعرف فيه على غريب نتبادل بضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى أن نذكر اسمه عندما يحيينا لينصرف.

القاعدة الرابعة أن تكون مستمعا طيباً:

وتشجع محدثك على الكلام عن نفسه الأمر الذى يصفه المؤلف بأنه أعلى ضروب الثناء الذى يمكن أن تضفيه على محدثك.

يقول كارينجى: حتى أشد الناس جفافا فى الطبع، وغلظة فى القول لا يملك إلا أن يلين إزاء مستمع صبور عطوف.. . مستمع يلوذ بالصمت إذا أخذ محدثه الغاضب يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك!

ولكى تصبح محدثا بارعا كن أولا مستمعا طيبا، وفى ذلك نذكر المثل القائل: "لكى تكون هاما كن مهتما".

اسأل محدثك أسئلة تظن أنه سيسر بالإجابة عنها. شجعه على الكلام عن نفسه، وأعماله، وعن المجال الذى تخصص فيه وتذكر أن محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته أكثر بمائة ضعف من اهتمامه بك، وبمشكلاتك وإن ضرسا يؤلمه لهو أهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين، أو كارثة تنزل بأهل إفريقيا.. . فاجعل ذلك نصب عينيك فى المرة التالية التى تبدأ فيها مناقشة.

تحدث بما يسعد محدثك!

القاعدة الخامسة الابتسامة مفتاح القلوب

تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له.

ويروى المؤلف على لسان "وليم ليون فيلبس" أستاذ الأدب السابق بجامعة "ييل" الذى كتب فى مقالة عن "الطبيعة الإنسانية" يقول فيها:

"عندما كنت فى الثامنة من عمرى، اعتدت أن أمضى عطلة نهاية الأسبوع فى ضيافة عمتى وذات مساء حضر لزيارة عمتى رجل فى منتصف العمر، وكنت فى ذلك الحين شغوفا بالقوارب، فما أن علم الزائر بذلك حتى صب حديثه معى عن القوارب. وكل ما يتصل بها.

وقد ترك حديثه فى نفسى أحسن الأثر وأبقاه، فلما انصرف سألت عمتى من هو، وما سبب اهتمامه بالقوارب؟ فأنبأتنى عمتى أنه محام من نيويورك، وأنه لم يهو القوارب فى يوم من الأيام! فسألتها لماذ إذن صب حديثه كله عن القوارب؟ فقالت: لأنه رجل لطيف الشمائل، رأى أنك مهتم بالقوارب فتكلم عن الشئ الذى عرف أنه يهمك أكثر من سواه!".

كيف يحبك الناس

القاعدة السادسة أن تسبغ التقدير المخلص على الشخص الآخر

عبارات كهذه "آسف لإزعاجك" أو "هل أطمع فى.. " و"هل تتفضل"، و"هل تسمح.. "، و"إنى أشكر لك.. " تفعل فعل السحر فى نفوس الناس، وتقطر الزيت فى عجلة الحياة اليومية التى تدور متشابهة فى سأم وملل!

هل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكى؟! هذا ظنك انت! أما الهندوكى فيشعر بسموه عليك، حتى إنه لا يمس طعاما وقع عليه ظلك.

عليك أن تذكر قول: "كل شخص ألقاه، يفوقنى فى ناحية واحدة على الأقل، وفى هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه".

فن القيادة

لكى تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستبد عنادهم ابدأ بالثناء أولا، فقد نقل عن الرئيس "كالفن كولدج" أنه عبر لإحدى

سكرتيراته ذات مرة عن إعجابه بثوبها وأنها تبدو جميلة فيه، ولعل هذا أجمل مديح قاله الرئيس الصامت كما كانوا يلقبونه، حتى أن الفتاة ارتبكت ثم أردف كولدج: "لا تقفى جامدة هكذا، فقد قلت ما قلت لأروح عنك، ورجائى أن تهتمى من الآن فصاعدا بالمحافظة على مواعيد العمل".

أيضا من ضمن القواعد التى تضمن لك قيادة الناس "دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه" وكما يشير المؤلف نحن نعمد توا إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علنا وأمام الأغراب، دون أن نقدر الجرح الغائر الذى نصيب به كبرياءهم، بينما بضع دقائق من التفكير، وكلمة مهذبة أو اثنتين، وإدراكا تاما لوجهة نظر الشخص الآخر، كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة، وتكسر حدتها، فدعنا نذكر هذا فى المرة التالية التى تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل.

إنى لأعجب لماذا لا نستخدم المديح بدلا من الانتقاد؟ لماذا لا نمتدح أقل الإجادة؟ فهذا يحفز الشخص الآخر حتما على مواصلة الإجادة!

اجعل الشخص الآخر يدرك أن لك فيه ثقة، ولك بمقدرته إيمانا وأن له موهبة لم يتعهدها كما ينبغى، تجده يتدرب حتى يبرز ويتفوق.

هناك سيدة كانت تتبرم بالصبية الذين يلهون أمام بيتها ويفسدون الزرع النابت فى مدخله، وقد جربت معهم اللوم والتعنيف ولكن بلا جدوى وأخيرا حاولت أن تضفى على أسوأ الصبيان فى العصبة وأكثرهم عبثا مركزا وسلطانا ونصبته مشرفا على حديقة منزلها، فكان نتيجة ذلك أن أوقد الصبى نارا خلف البيت وحمى فيها قضيبا من الحديد وهدد أن يكوى به كل من يطأ الحديقة بقدمه! هكذا الطبيعة الإنسانية!

كيف تسعد حياتك الزوجية؟

النكد يدمر حياتك الزوجية

"أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية" ألا وهو النكد الذى يعد أقسى المبتكرات الجهنمية التى افتنّ فى اختراعها أبالسة الجحيم لتحطيم الحب.. وهو أعظمها فتكا. إنه كلدغة الحية الرقطاء، ليس له دواء!".

يقول القاضى "بس هامبورجر" الذى ظل أحد عشر عاما قاضيا لمحكمة "الصلات الشخصية" فى نيويورك، ونظر آلافا من حالات الهجر والانفصال بين الأزواج، إن الأسباب الرئيسية التى يهجر الرجال بسببها منازلهم هى أن زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنغيص.

إن الاهتمام باللفتات البسيطة ـ كما يقول مؤلف الكتاب من شانها أن تحقق السعادة الزوجية، يجمع الناس على أن الزهور هى لغة الحب وأنها على صمتها أبلغ من كل بيان وهى مع هذا لا تكلف كثيرا فباعتها فى كل ركن من أركان الطريق، وباقاتها لا تكلف أكثر من دراهم معدودات، ولكنك متى عرفت كم يندر أن يحمل الزوج لزوجته باقة منها، لحسبت أنها من أفدح الأشياء ثمنا وأصعبها منالا!

ويقول القاضى جوزيف ساباث الذى فصل فى نحو أربعين ألف خلاف بين الأزواج: "إنك لتجد التوافه دائما فى قرارة كل شقاء زوجى، فإغفال الزوجة مثلا عبارة "مع السلامة" تقولها لزوجها وهى تلوح له بيدها أثناء انصرافه إلى عمله فى الصباح شىء تافه ولكنه كثيرا ما أدى إلى الطلاق". لا تهمل اللفتات البسيطة فإن لها فى الزواج شأنا كبيرا.

ومن أهم الخطوات التى تساعدك فى تحقيق السعادة الزوجية المنشودة يقول المؤلف: "أهم ما يلى العناية باختيار الرفيق المناسب هو التزام حدود

اللياقة بعد الزواج. فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع أزواجهن كما يلتزمنها مع الأغراب، لعضّ كل زوج لسانه إذا اندفعت إليه قوارص الكلم".

إن اللياقة تستطيع أن تحجب عن الأنظار الباب الشائه الصدى، وتشف عما ورائه من الزهور المتفتحة الجميلة.

التأثير فى الآخر:

ابتسم

الابتسامة تقول انى أحبك، فأنت تجعلنى سعيد وأنا سعيد برؤيتك، وكل شخص تبتسم له ستجده تلقائيا يبتسم لك، وستجد الجميع يبتسمون لك، ويحبونك.

تذكر الأسماء

أى شخص يهتم ويعتز باسمه أكثر مما يهتم بجميع الأسماء الموجودة على الأرض، فإذا ناديته باسمه ونطقت به بسهولة، فإنك ستترك فى نفسه أطيب الأثر وتشعره بأهميته وبالتالى تكسب محبته وتعاطفه.

اظهر اهتمامك بالآخرين

الناس لا تهتم بك بل يهتمون بأنفسهم، فإن اهتممت بهم اكتسبت صداقتهم، فتذكر تواريخ ميلادهم، والمناسبات مثل الأعياد والأفراح والأمراض، وكذا الرد على التليفون بطريقة ودية مع إظهار الابتهاج فى الحديث، والاهتمام باهتماماتهم مثل هواياتهم مثلا.

تذكر دائماً أن الإنسان الذى لا يهتم بالآخرين هو الذى سيعانى من مصاعب الحياة، والمرء يستطيع كسب اهتمام وتعاون أشهر الناس عن طريق إبداء اهتمامه الشديد بهم.

كن مستمعاً لبقاً

إن أردت أن تكون متحدثا لبقا، فكن مستمعا متنبها وأنصت باهتمام واسأل ما يحلو للشخص الآخر الإجابة عليه، وشجعه للتحدث عن نفسه وعن منجزاته، فأى إنسان يهتم بنفسه ورغباته ومشاكله أضعاف اهتمامه بك وبمشاكلك، فالألم الذى يصيب أسنانه هو أهم عنده من خمسين زلزال.. فالقدرة على الإنصات نادرة أكثر من أى صفة أخرى، وهو من الصفات الهامة فى نجاح المفاوضات.

تحدث عن الأشياء التى هى موضع اهتمام الآخرين:

الطريق الرئيسى لقلب الإنسان هو محادثته عن الأشياء التى يعتز بها، فلو لم تكتشف ما الذى يثير اهتمام وحماسة الشخص الآخر منذ البداية لما استطعت كسب مودته أو تحقيق غايتك.. فطبيعة النفس البشرية حب الاستماع للأشياء التى تعتز بها، ولذا فإنها كانت أقرب طريق لإثارة اهتمام الناس

لا تنتقد دائماً.. واحترم أراء الآخرين

إذا حذفت الانتقاد الدائم من أسلوبك ولم تقل لأحد أنه مخطئ، واستخدمت بدلا منه الثناء والتقدير، وامتنعت عن الكلام بما ترغب شخصيا وحاولت التطلع من خلال وجهة نظر الآخرين؛ فستجد نفسك رجلا مختلفا كليا وأكثر سعادة وأصدقاء، وتلك هى الأمور المهمة فى الحياة.

باستطاعتك أن تقول لأى إنسان أنه مخطئ، فهل تريده أن يوافقك على ذلك؟ أبداً.. فأنت وجهت له ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وكبريائه واحترامه لذاته، وبذلك بثثت فيه الرغبة فى إعادة الضربة لك، ولن تجعله يحيد عن رأيه لأنك مسست شعوره، فإن أخطأ شخص أليس

من الأفضل أن تبادر بالقول: حسنا إن لى رأيا آخر وربما أكون مخطئاً؟؟ فالتوقف عن اتهام الناس سيعود علينا بنتائج جيدة.

لا تجادل

فإنه لا يمكنك الظفر بنقاش وأفضل طريقة للخروج من الجدل بأفضل النتائج هى أن تتجنب الجدل؛ لأنك إن خسرتها ستخسرها، وان ربحتها ستخسرها؛ لأنك ستشعر بالرضى ولكن الشخص الآخر؟ لقد جرحت كبرياؤه وجعلته يشعر بالنقص، وسيحتقر فوزك وبذلك تكون قد خسرته، ولن تستطيع إرغامه على الاعتقاد بما هو ضد إرادته.. . يمكن أن تكون على حق وتبقى كذلك فى جدالك، لكنك إن أردت أن تغير تفكير الشخص الآخر فإنك ستفشل كما لو كنت مخطئا تماما.

تحدث بطريقة ودية دون غضب

إذا كنت فى قمة غضبك وأفرغت غيظك على الآخرين فإنك ستستريح، ولكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل سيشاركك راحتك هذه؟ وهل لهجتك الحادة وأسلوبك العدائى يسهل أمر مشاطرتك الرأى؟ وهل يكون هذا فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟

إن الناس لا يمكن إجبارهم على الاتفاق معى أو معك، ولكن يمكن قيادتهم لذلك إن كنا فى غاية اللطف والتودد معهم؛ وهذا ما يفعله رجال الأعمال من محاولة التودد والتقرب من المضربين، والمحامين وما يستخدمونه من أسلوب التودد فى مرافعاتهم للتأثير على القضاة.

سحر الإقناع:

إن الطريقة الطبيعية التى يمارسها معظم الناس للجوء إلى إقناع الآخرين بارآئهم وأفكارهم هى النقاش والجدال ومحاولة الحط من قيمة

معارضيهم. والنتيجة تكون غير طيبة على الإطلاق سواء اقتنعوا أم لم يقتنعوا. ومن الأخطاء التى يرتكبها الكثيرون أنهم ينظرون إلى من يعارض أفكارهم وارآئهم على انه المعارض الذى يجب التغلب عليه بطريقة أو بأخرى، ولكن الحقيقة غير ذلك؛ فإن ما يجب أن نبتغيه ونحصل عليه هو إقناعهم ودفعهم إلى أن يغيروا ارآئهم أو أفكارهم وليس هزيمتهم، أو تحطيمهم نفسيا على الإطلاق. فنحن نريد أن نكسبهم لصفنا لا أن نضعهم ضدنا، ونلغى الفكرة عند غالبيتهم بأن مسألة معارضة الناس لأفكارهم هى بمثابة تهديد وصفعة موجهة للذات وعليه يقومون بالرد بطريقتهم التى تملكها الانفعال والروح العدائية فى بعض الأحيان.

ويلعب الإقناع دوراً رئيسياً وحيوياً فى حياة أى فرد، فالوالد فى بيته يريد أن يقنع الأسرة بوجهة نظره، والمسؤول فى موقعه أياً كان يريد أن يقنع المرؤوسين، والتاجر يحاول إقناع الزبائن، والتربوى يسعى لإقناع طلابه، والإعلامى يريد إقناع المُتلقى، والسياسى يريد إقناع الجمهور بجدوى سياسته وأهمية برامجه، ورجل العلاقات العامة يسعى لتسويق المنتجات والخدمات لدى الجمهور المستهدف، ولذا فإن للإقناع دوراً رئيساً فى الحياة التى تعتبر ميدانا للاتصال؛ الذى يعد عملية إنسانية وحياتية ذات جانب اجتماعى ونفسى، لا تستقيم الحياة الاجتماعية وتكتمل إلاّ بها، ويأتى الإقناع ليضطلع بالدور الرئيس والمهم فى الاتصال.

مفهوم الإقناع

يعرف الإقناع بأنه " عملية إحداث تغيير أو تعزيز لموقف أو لمعتقد أو لسلوك ما، فهو عبارة عن نتيجة تصل اليها من خلال تبنى أسلوب اتصالى تستخدم فيه أدوات التأثير.

كما يعرف بأنه" الجهد المنظم المدروس الذى يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر فى موضوع معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف "

ونلاحظ من التعاريف السابقة أنها تشير إلى أن الإقناع يتمثل فى قدرة التأثير على العقل والفكر بهدف دفع الفرد أو الجمهور لتقبّل وجهة نظرنا، بينما تهدف الدعاية إلى التأثير بشكل مباشر على عواطف ومشاعر ذلك الجمهور.

مبادئ الإقناع:

لما كان الإقناع يقوم على الاتصال الهادف إلى مخاطبة عقل الجماهير فى محاولة لإقناعها بفائدة مضمون الاتصال وبالتالى كسب تأييدها كنتيجة للتقبل والرضا، فإنه يمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التى يستهدى ويسترشد بها العاملون فى كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذى يتعاملون وذلك على النحو التالى:

١ ـ مبدأ المعرفة: أى الجماهير تأثير تطبيق على مصالحها.

٢ ـ مبدأ الحركة: حيث أن قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجماهير لكيفية تطبيقه.

٣ ـ مبدأ الثقة: أى أن يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة.

٤ ـ مبدأ الوضوح: أن يُصاغ الاقتراح بشكل واضح دون غموض.

أهمية الإقناع فى الحياة

من الصعوبة أن يتقدم ويتطور مجتمع لا يملك القناعة الكافية بضرورة الأخذ بوسائل الحضارة المتقدمة من تكنولوجيا صناعية وزراعية

وتقنية اقتصادية ومهنية وغيرها..؛ ومن هنا نلمح ضرورة الإقناع، ونشعر بأهميته فى أمور الحياة المتعددة، ومدى الحاجة اليه فى الأمور الدينية. كما أن الإقناع فى أمر ما ليس من الضرورى أن يكون بصورة مباشرة وموجهة لكل شخص بعينه، لأن ذلك قد يصعب تحقيقه دائماً.. ولأن التأثر والتأثير الجماعى يشكل نوعاً من الإقناع ويؤدى إلى التقليد.

فلكى تقنع مزارعين بسطاء باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة فى الزراعة لابد أن يشاهدوا النتائج أولاً، ولذلك يجب أن يستخدم هذه التكنولوجيا الميسورون وبعد ذلك يقتنع باقى الأفراد، ويمكن أن تتكرر العملية ذاتها بالنسبة للحاسب الآلى لتطوير الإدارة فى المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة، فالكثير من أصحابها وممن يقومون عليها ليست لديهم القناعة الكافية بالدور الكبير الذى يقوم به الحاسب الآلى، ومهما شرح لهم وجرت معهم محاولات للإقناع بجدوى ذلك فمن غير الممكن التسليم بنجاح هذا الأمر، ولكن تطبيق ذلك فى المؤسسةٍ ما مشابهة لتلك ومشاهدة النجاح الباهر والأداء الكبير لهذا الحاسوب، عندئذٍ ستكون تلك عملية إقناعية جيدة، وهى بالطبع ليست مباشرة، فكل صاحب مؤسسة سيحاول الحصول على ذلك الحاسوب واستخدامه فى إدارة أعماله، الأمر نفسه سوف يتكرر مع باقى المؤسسات بسبب عامل التأثر والتأثير.

محركات الإقناع

اتفق عدد من علماء النفس الباحثين فى مجال الإقناع والتأثير على أن هناك سبعة محركات أساسية تولد لدينا الإستجابة. فمن خلال الملاحظة والبحث وجد أن محترفى الإقناع يحسنون إستخدام هذه المحركات لدفع الآخرين نحو الإستجابات المرغوبة، وهذه المحركات هى:

- التبادل.
- الولاء.
- السلطة.
- الندرة.
- إتباع الجماعة.
- المودة.
- المقارنة.

مراحل الاقتناع

يمر الإنسان بخمس مراحل قبل أن يقتنع بما يعرض عليه، سواء كانت فكرة أو منتج، على افتراض انه شخص سوى وراشد، وهذه المراحل هى:

- الاهتمام.
- التقويم.
- الوعى.
- التجربة.
- الاقتناع.

مراحل الاقتناع

١ - الوعى: عندما يعى الإنسان رسالة معينة سواء كانت سمعية أو بصرية أو حسية؛ كرؤية إعلان أو قراءة خبر أو حضور برنامج تدريبى، فإنه يكون قد انتقل من عدم الوعى بالشئ إلى الوعى به، فيدفعه ذلك إلى المرحلة الثانية.

٢ - الاهتمام: يهتم الإنسان بالافكار الجديدة التى أصبح يعيها، ويبدأ بالبحث عن التفاصيل حول تلك الفكرة أو المنتج، فيبدأ لديه الفضول وجمع المعلومات.

٣ ـ التقويم: يتم فيها تقويم الافكار أو المنتجات التى جذبت تفكيره، ويبدأ بوضع معايير موجودة فى ذهنه، مثل: مدى ملائمة السعرأو الحاجة للمنتج

٤ ـ التجربة: يقوم الشخص بتجريب المنتج أو الفكرة، ويختبر مدى جودته وملائمته لاحتياجاته، وذلك بتجربته عن طريق العينات أو العمل بالفكرة. ليصل بعدها إلى المرحلة الأخيرة وهى الاقتناع.

٥ ـ الاقتناع: يصل الشخص إلى هذه المرحلة إذا نجحت الفكرة أو المنتج الذى قام بتجربته، ويعبر عن اقتناعه بشراء المنتج أو العمل بالفكرة، أو الدفاع عنها.

نجاح عملية الإقناع

من أجل سير عملية الإقناع بصورة سلسة وحتى لا تضيع الجهود سدى لا بد من مُراعاة بعض العوامل فى عملية الإقناع التى نريد إيصالها إلى الجمهور فيتقبل مضمونها ويتبنّاه، وهذه العوامل هى:

عناصر العملية الإقناعية

لا بد لأى عملية مهما كانت طبيعتها وأيا كان مجالها أن تحتوى على عناصر تضع حدوداً واقعية لهذه العملية، والعملية الإقناعية تعتبر إحدى أهم العمليات التى تحتاج هذه العناصر، وذلك للطبيعة الخاصة التى تحتويها، ولدخولها فى جميع مجالات الحياة دون استثناء، ومن خلال الفقرات القادمة نستعرض هذه العناصر، ولكن فى البداية ولكون عملية الإقناع تعتبر فى الأساس عملية اتصال فسوف نقوم بشرح مبسط لعملية الاتصال حتى نتمكن من تقديم توضيح أكثر شمولاً لعناصر العملية الإقناعية.

عملية الاتصال:

إن أى تفاعل بين أى شخصين أو جهتين مختلفتين يعتبر بالدرجة الأولى اتصالاً، وهذا الاتصال يتم من أجل إيصال المعلومات، تغيير المواقف والأساليب، أو تحريك الأطراف الأخرى لتلبية حاجة ما أو تنفيذ أمر معين، وهناك العديد من التقسيمات التى تحتويها عملية الاتصال، ولكن وبشكل مختصر وعام يمكن القول أنها تتكون من العناصر التالية التى تركز على النفس والتى يبينها الشكل اللاحق:

- الإرسال والاستقبال: الفهم، الإدراك، والوعى.
- وضع وفك الرموز: التفكير، والتحليل.
- الإحساس: المشاعر، والعواطف.
- التحكم: الإرادة، اتخاذ القرارات.
- جهاز الارتكاز: الجسم.

كما أن عملية الاتصال يمكن أن تكون وبشكل أساسى عملية تفاعلية؛ فالمرسل يصبح مستقبلاً، والمستقبل يصبح مرسلاً، وبالتالى تنشأ تفاعلات أكثر تعقيداً لهذه العملية مما يجعل خطواتها تحتاج إلى درجة أكبر من اليقظة والانتباه حتى يتم تجنب دخول أى عمليات تشويش، سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة، والشكل التالى يوضح عملية الاتصال حسب هذا الأسلوب:

وهكذا فإن على الشخص الذى يرغب بإقناع الآخرين بأفكاره إعداد نفسه للرسائل المرتدة التى يمكن أن تصل إليه من الأشخاص الذين يتفاعل معهم حتى يتمكن من تحليلها بشكل أفضل، وبالتالى حصوله على درجة

أعلى من الوضوح لأفكاره، وإقناع الآخرين بصورة أقرب إلى الكمال من خلال تلبية متطلباتهم وخصوصا المعنوية منها.. وبما أن عملية الإقناع هى إحدى عمليات الاتصال التى تتم بين أفراد المجتمع، فإن عناصر هذه العملية لابد أن تكون امتدادا لعناصر عملية الاتصال، ومع الخصوصية التى تحتلها عملية الإقناع فيمكن القول أنها تتكون من العناصر التالية:

كيفية تحقيق الإقناع بفعالية

يمكنك تحقيق الإقناع للآخرين من خلال إتباعك للشروط التالية:

- لا تُنَاقِض الآخرين أبداً: قد يحمل الآخرون آراء مختلفة عن آرائك وإذا اعترفت بقيمة آرائهم بدلاً من إبلاغهم أنهم على خطأ سيكون من المحتمل أكثر جعلهم يستمعون إلى آرائك ويُنْصتون لها
- التكيّف مع الآراء والأفكار الأخرى: إذا كنت متقبّلاً لأفكار الآخرين التى قد تختلف عن أفكارك يشعر هؤلاء بأن أفكارهم تستحق الكلام والاستماع. ومن خلال إظهارك لهم أنك فهمت ما هم مهتمين له واهتماماتهم فإنك تشير إلى أنك ترى الأمور من منظورهم أى من خلال وجهة نظرهم وكلما زاد تكيُّفك مع آراء الآخرين زاد وصول إشارتك بتقديرك لهم.
- عدم تجاوز كلام الآخر أو مقاطعته: عندما تريد إبراز نقطة ما قد تُجَرُّ إلى المقاطعة والتجاوز، ولكن إذا فعلت ذلك فإنك تعطى الانطباع بأنك لا تعتبر الشخص الآخر يستحق الاستماع، وإذا بذلت جهداً لمعاملة الآخرين بطريقة تشير إلى أنك تظن أن آرائهم مهمة وسيشعرون بتقديرك لهم ويزيد احتمال تقديرهم لك.

■ ■ ■

2

الطريقة الثانية

انتبه إلى لغة جسدك

الإيماءات والتواصل:

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أى عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان (ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركه الكلمات)، ،ومن الأخطاء الجسيمة التى نقع فيها جميعاً هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضى ساعات فى تحليل الكلمات التى قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافى لغة الإيماءات.

وقرأت مرة أنه يمكن فك الجدل التقليدى حول ما إذا كان الطرف الآخر مرتاح لنا بالاعتماد على إيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا على كلامه، فالإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة أشد من الكلام وهذه بعض الإيماءات والإيحاءات التى تحدث فى حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسى المسبب لها.

فمثلاً :

- مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام.
- وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم.
- عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقى المدير نكتة عرضية نجد أن كلاً من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح فى عضلات زاويتى فمه التى تُشَدّ وتُرخى فى اتجاه الأعلى أما فى الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلّص أيضاً.
- وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها
- عندما يهز البعض رؤوسهم فى إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.
- بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ فى كلامه
- أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعنى أن المتحدث عقلانى وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة.
- عندما يجرى تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يُعبّر عنه بازدياد رفرفة أجفان العينين من ١٨ مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة فى الدقيقة.
- نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتا.

- نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوى العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها.

فهل هذا هو السبب الذى يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة.

وربما لهذا السبب أيضاً يُعدّ تقديم أى مشروب آخر غير القهوة الساخنة نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذى يشعر بشىء من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصراً.

- وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة.
- يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانشراح إذا كانت الممرات واسعة بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات إذ يضعون السلع الغالية الثمن فى اتجاه اليمين وفى الممرات الواسعة ويجب أيضاً أن تكون السلع فى تناول الزبون لأنه لا يشترى عادة أى سلعة لا يمسها بيده وقلما يشترى أحدنا سلعة كتب عليها "ممنوع اللمس".
- عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع.
- فى حال كون الذراعان متقالبتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية.
- تعمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر وذلك لكى لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس فى المطعم.

تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هى الجزء الأهم من أى رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وإن ما بين (٥٠ ـ ٨٠٪) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هى غنية، ومعقدة فى طبيعتها، وتحتوى على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره، وانفعالاته وما إلى ذلك.

ويوجد هناك عاملان هامان:

- هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟
- وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيرين منا لا يعون لغات أجسامنا حيث أن هذا ينطبق على الرجال الذى لا يلاحظون الإشارات التى تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلونها حول أشياء مهمة جداً.

وأنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد..

وإليك بعض الأشياء التى يمكن أن تجربها:

ابدأ بالانتباه الواعى للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كلياً.

دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين:

- كيف يقفون أو يجلسون؟
- ما نوع التعابير التى يملكون؟

- ماذا تفعل أيديهم، وأقدامهم؟

- ما نوع النظرات التى يملكونها؟

- ما هى الوسائل غير الشفوية التى يمتلكونها؟

- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟

ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، وتحترم، وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق.

وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كل الحصون فتلتقى فى لحظة لتحكى بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جدا والصادقة جدا، فهى لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء...لغة ليست بلغة لكنها مرآه صافيه تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار... - العين:

نعمة من الرب سبحانه تمنحنا واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التى تدلنا بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامنا، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، ولعل من أهم ما تعتمد عليه البرمجة اللغوية العصبية ما يسمى بالنظام التمثيلى البشرى ألا وهو حركات العين وللحديث عن إشارات الوصول العينية مقام أو سع من هذا ولكننى هنا أشير فقط بعض الإشارات إلى ما تعنيه بعض الحركات:

١ ـ العين:

١- إذا رأيت الذى أمامك اتسع بؤبؤ العين عنده وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده.

٢ ـ أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث، (فانتبه وحاول أن تعيد الفكرة بطريقة مسعدة أخرى).

٣ - وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه فأعده عليه بطريقة منطقية أكثر تتناسب مع عقله وتفكيره.

٤ - وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشء صورة خيالية مستقبلية

٥ - وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنه يتذكر شيئا من الماضى له علاقة بالواقع الذى هو فيه.

٦ - وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثا خاصا ويشاور نفسه فى موضوع ما وتراه يروح بعينيه يمينا ويسارا يتحدث مع ذاته ويشاور أحاسيسه دقق النظر فيه وهو فى هذه الحالة فإنك تراه فى الأغلب قد حبس نفسه أو بدأ يتنفس ببطء.... ثم فجأة يأخذ نفسا عميقا سريعا ويتكلم أو يرفع رأسه......... وهذا يعنى أنه وجد شيئا هاما ووصل إلى نتيجة هامة أو قرار حيال الأمر الذى تكلمة فيه

٢ - الحواجب:

١ - إذا رأيت شخصا رفع حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا.

٢ - أما إذا رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣ - أما إذا قطب بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة فإنه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكذبك.

٤ - واذا تكرر تحريك الحواجب فإنه مبهور ومتعجب من الكلام وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل طبعا مع زم الشفتين زمة خفيفة.

٣ ـ الأنف والأذنان:

١ ـ إذا حك المستمع أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله.

٢ ـ ووضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العلية دليل أنه يخفى عنك شيئا ويخاف أن يظهر منه وبعضهم لديه عادة نسميها لازمة شم الأصابع فهو يضعها أسفل أنفه ويشمشمها.

٣ ـ أما نكش الأنف بالسبابة فهذا إشارة أن الشخص قد أسقط كل حدود الكلفة بينك وبينه.

٤ ـ وتحريك فتحتى الأنف وإغلاقها بحركة لا ارادية تتناغم مع التنفس هذه دليل أن الذى أمامك على وشك البكاء وهو فى المراحل الأخيرة للبكاء فانتبه.

٥ ـ إذا لاحظت الشخص كثير الأمساك بأنفه بالإبهام والسبابة وأنت تحدثه فهذا دليل أن لديه كلاما كثيرا وانت لا تدعه يتكلم.. .. ويكاد الكلام أن يخرج من أنفه.

٤ ـ جبين الشخص:

١ ـ فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، وخاصة إذا زامنه زفرات من التنفس.

٢ ـ أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥ ـ الأكتاف:

١ ـ فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى انه لا يبالى بما تقول.

٢ ـ رفع الأكتاف إلى الأذنين إشارة إلى أن الشخص يفكر فى البرد أو أن لديه أحاسيس تملكت عليه عضلاته.

٣ ـ رفع كتف واحدا فقط إشارة على الرفض.

٤ ـ إرجاع الكتفين إلى الخلف مع استواء الرقبة فى المشى وعدم ميلانها إشارة إلى أن الشخص بصرى ويلاحق صورا بصرية أمامه وإذا فعلته الفتاة فهى إشارة أنها استعراضية.

٥ ـ ضم الكتفين إلى جهة الصدر إشارة إلى أن الشخص حيى.. . حسى.. . أو أنها فتاة حديثة العهد بالبلوغ من يتصف بهذه الصفة حريص على أن يخفى مشاعره.. .. . وربما تكون إشارة أى أنه كثير الديون وخاصة إذا صاحبها طأطأة للراس كأنه حامل كيس تقيل على كاهله.

٦ ـ الأصابع:

١ ـ نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

تعد لغة الجسد وسيلة اتصال مهمة بالآخرين، نستخدمها جميعاً بشكل يومى. لذلك فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسد واستخدامها بطريقة فعالة، قد يحسن من علاقتك بالآخرين، بدرجة كبيرة وفى محيط أسرتك، أو جيرانك أو ما شابه ذلك، كما قد يساعدك على تخطى والتعامل مع المواقف المختلفة، التى تتعرض لها فى عملك. قراءتك للغة

الجسد، سوف يساعدك هذا، على تعلم فن وأسرار لغة الجسد بسهولة، وإتقانها بكل مهارة.

(لغة الجسد، هى وسيلة التواصل بين الناس بدون الكلمات المحكية، التى نستعملها فى كل جوانب التعامل مع الآخرين، هل تصدق، بأنه فى الأوضاع الحياتية الحقيقية أن ٦٠٪ إلى ٨٠٪ من الرسائل التى نحولها للآخرين، تنتقل من خلال لغة الجسد، وأما الكلمات الفعلية فى التواصل، فهى تمثل بنسبة ١٠٪ ـ ٧٪ فقط) مقتبس من كتاب (لغة الجسد لسيدات ورجال الأعمال، تأليف ليلى شحرور).

لغة الجسد، فى علم النفس، هى تلك الحركات التى يقوم بها بعض الأفراد، مستخدمين أياديهم، أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم، أو نبرات صوتهم، أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل، المعلومة التى يريد أن تصل إليه، وغالبا تستعمل من قبل شخص غير قادر عن التعبير عن نفسه بالكلمة، فيعمل على إيضاح كلماته بحركات من يديه أو جسمه بشكل أو بآخر، أو أن الشخص المستقبل للكلمات من المرسل، لا يستطيع استيعاب كلام المرسل إليه، فيحاول المرسل إيضاح كلماته للمستقبل، ببعض الحركات التوضيحية.

يستخدم المعلمون فى المدارس والأساتذة فى الجامعات، هذه الوسيلة فى الفصول الدراسية لتساعدهم فى نقل معلوماتهم للطلبة، وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو بالعكس فى حالات مرضية خاصة. ويستخدمها المهندسون حينما يريدون إعطاء التعليمات للعمال، خاصة إذا كانوا فى مواقع بعيدة عن المهندس فى الموقع. ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لعماله، وقد يفهمها أكثر، ضعاف السمع أو ذوى الاحتياجات الخاصة، ويمكن نقل المعلومة بواسطة جزء معين من

الجسم كالعين أو الحواجب أو الأنف أو الأذن أو الجبين أو الأكتاف أو الأصابع أو الوجنتان. فالعين مثلا، تعتبر من أكبر مفاتيح الشخصية، التى تدل بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين، وبدا واضحا للعيان، فإن ذلك دليل على أنه سمع منك شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الصحيح، وإذا ضاقت عيناه أكثر، ربما يفهم على أنك حدثته عن شىء لا يصدقه، وفى حالة الحواجب، فإذا رفع المرء حاجبا واحدا، فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه، أو يجده مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين، فإن ذلك يدل على المفاجأة، وفى حالتى الأنف والأذنان، فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه، ساحبا إياهما، بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده، فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله، ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه عمله، وفى حالة قطب الشخص جبينه، ونظر للأرض فى عبوس، فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك، أو أنه لا يحب سماع ما قلته، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى، فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك، وعندما يهز الشخص كتفه فيعنى انه لا يبالى بما تقول، وإذا نقر الشخص بأصابعه على المكتب، فإن ذلك يدل على إلى العصبية أو نفاذ الصبر، وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره، فهذا يعنى أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين، أو يدل على أنه خائف.

لقد ألف (آلن بيز) كتابا عن لغة الجسد، وضح فيه الكثير من حركات الجسد ومدلولاتها، والتى يمكن أن يشاهدها البعض أمامهم، من تأثر بعض الأفراد لما يقوله البعض لهم، أو لتأثرهم مما يشاهدونه أو يسمعونه أمامهم.

إذا ما راقب الإنسان نفسه فى أحيان كثيرة، وهو يستمع لشخص ما، وهو يحدثه عن موضوع مثير أو عن مغامراته الخاصة، وقد تكون كاذبة أو مبالغ فيها، ويراقب نفسه وتأثير وقع كلامه على نفسه، وعلى جسده، وما ينتج من جسمه من حركات أو ضحكات وانفعالات أخرى، يتبين له بصدق وبوضوح، ما هى لغة الجسد فعلا، فكأن المستقبل يرد على المرسل بلغة جسده، إما مستنكرا أو مستهزئا أو غاضبا أو مازحا، بحركات من يديه أو جسمه، أو ابتسامة صفراء من شفتيه، أو ضحكة صاخبة لأمر ما، لم يصدقه، وهذا يدل على لغة وحركة من لغات الجسد، وكيفية التعبير عنها، وليس كل مستقبل أو مرسل يمكنه أن يعبر عن الحركة المناسبة بجسده، وفى أحيان أخرى كثيرة، قد يكبت المستقبل حركاته الجسمية وانفعالاته، حتى لا يظهر حقيقة ما يخفى للمرسل، مبديا له عدم اكتراثه أو اهتمامه، أو عدم تأثره لما يقوله، وأحيانا أخرى فإن المرسل، يكبت انفعالاته وحركات جسمه الانفعالية، كى لا يظهر غضبه وانفعاله للمستقبل، وفى أحيان أخرى قد يرسل المرسل للمستقبل رسالة بلغة الجسد، تنم عن انفعال وغضب مبالغ فيه، كى يوصل له رسالة عميقة، بأنه متأثر جدا لما سمعه أو شاهده بأم عينيه.

لغة الجسد تستعمل فى أوقات كثيرة، بين الأم وأطفالها حيث يتضح أن إيماءة جسمية من الأم لطفلها، كفيلة لها أن تسكته وتوحى له ما يجب عليه فعله والا، ونسمع كثيرا أن اللبيب بالإشارة يفهم، فالبعض منا يوصل رسالة للشخص المقابل، بدون أن يتفوه ببنت شفة، والذكى فقط، يفهم مدلول هذه الإشارة، لذلك قيل: (اللبيب بالإشارة يفهم)، وهناك الكثير من السمات الجسمية التى تظهر على الشاب، فتعرف صفاته من حركاته التى يقوم بها، إذا كان جادا ومكترثا، أو كان لعوبا وغير جادا، ولا

يمكن الاعتماد عليه، ولغة الجسد قد تحتاج إلى خبراء فى معرفتها وفهمها وتحليلها، وليس كل من شاهد حركة فى جسم ما، فهم هدفها والمعنى منها. فأنت قد تلاحظ أن مدير مكتب ما، جمع أوراقه بسرعة، وخرج مهرولا، فأنت تستنتج أن أمرا هاما قد وقع.

البعض يعبر عن موقف ما، بابتسامة صفراء، إشارة عن الرفض أو الاستهزاء، أو ابتسامة عريضة، دلالة نسبية تعبر عن البهجة والفرحة والقبول، والبعض الآخر، يعبر عن موقف معين، بابتسامة فيها استهزاء واحتقار لموقف الآخرين، والبعض قد يبتسم لك حتى تظهر أنيابه لشدة غضبه، ولكنه يحقد عليك، ويملأه الغضب والبؤس، لذلك يقول المثل: (إذا رأيت نيوب الليث بارزة، فلا تحسبن أن الليث يبتسم).

الطفل الصغير، يحاول أن يعبر فى أحيان كثيرة عن نفسه، ببعض الحركات، حيث يكون غير قادرا للتعبير عما يجول فى خاطره بالكلمات، وان حاول فلا يستطيع ذلك، وقد يدفعه الخجل فى أحيان كثيرة، للقيام بحركات بواسطة يديه، تعبيرا عن الحيرة والمأزق الذى يعيشه.

(هناك الكثير من الحركات تحدث أمامنا، نلحظها على الآخرين، وقد نفهمها أو لا نفهمها، فمثلا فرك العين، أثناء الحديث يشير إلى التشكُّك وعدم التصديق، وإحاطة الرأس باليدين مع النظر إلى الأسفل، يشير إلى حالة من الملل والقلق، كما أن حركة فرك اليدين، تعنى الانتظار والتوتر، ولمس الأنف أو فركه أثناء الكلام، دليل رفض وشكٍ وكذب، ووضع اليد على الخد، إشارة إلى التأمل والتمعن والتقدير، وتحريك وشبك اليدين، من وراء الظهر، تدل على الغضب والقلق، ومن يجلس واضعاً رجلاً فوق أخرى، ويحركها باستمرار، يدل جلوسه على أنه يشعر بالملل، أما من يجلس ورجلاه متباعدتان، فهذا دليل راحة واسترخاء

وانفتاح، وحالة الجلوس بوضع اليدين وراء الرأس، والأرجل مشبوكتين، دلالة على ثقة بالنفس وتعال على الآخرين، وإبعاد النظر عن المتحدث، كناية إلى عدم تصديقه، أما استعمال الأظافر للدق على طاولة أو شىء جامد، فهى تعبير عن اللهفة ونفاذ الصبر، وحركة لمس أو شد الأذن، تعنى التردد والحيرة، وعملية قضم الأظافر، تعبير عن حالة عصبية وعدم الشعور بالأمان والاطمئنان، وعملية لمس الذقن والتفكير مليا، هى محاولة اتخاذ قرار ما. وحمل غرض ما وأنت سائر، والغرض مرفوع أمام صدرك، يعنى أنك فى حالة دفاع عن النفس، لذا يحبذ حمل الغرض إلى جانبك، أمّا عملية حنى الرأس مراراً، أثناء الاستماع، إلى محدثك، فهو هو دليل على اهتمامك بما يقوله لك. أما الذى يقف واضعاً يديه على وركيه، فيوحى بالعدائية أو الاستعجال، ولصق الكاحلين أثناء الجلوس، يشير إلى حالة من القلق، وملامسة الشعر، هى مرادف لقلة الثقة بالنفس والشعور بعدم الاطمئنان وفقدان الأمان، والجلوس مع يدين مفتوحتين إشارة إلى الصدق والصراحة والبراءة).

وهناك الكثير من الحالات والحركات والتى تنم عن معان عديدة وعميقة، وليس من السهل فهمها من قبل الآخرين، أو قد تفهم بشكل خاطىء، لقلة الدراية بلغة الجسد بين المرسل والمستقبل..

أسهل الطرق، حتى تثير إعجاب الآخرين، هو أن تبتسم لهم، فالابتسامة، تثير أشياء جميلة داخلك، فتنعكس على وجهك، وتظهر كم فيك من صفات رائعة، وتظهر الثقة بالنفس، والنظرة الايجابية المتفائلة، والمزاج الجيد، وتعطى الانطباع، بأنك شخص حلو المعشر، وصعب النسيان.

هل ترغب فى معرفة السر الذى يمنحك انطباعاً أولاً إيجابياً لدى كل شخص تلتقيه فى غضون الثوانى الأولى من اللقاء؟ هل ترغب بأن تتحرر من الخوف؟ الرفض والإحراج الذين يمنعونك من الحصول على ما تريده؟ هل ترغب أن تسيطر وتؤثر إيجابياً على علاقاتك الحالية والمستقبلية؟ بحيث تحقق صفقات ناجحة أو تحصل على الشريك المناسب؟ هل ترغب أن تتأكد، إذا كان الأشخاص صادقين ومخلصين معك؟ لذلك تابع قراءة لغة الجسد، وافهم دلالاتها ومعانيها بدقة وإتقان، واكتشف كيف يمكن أن تقرأ أو تستعمل لغة الجسد، الأكثر استعمالاً والأكثر إبهاماً فى العالم.

دلالات الإشارات:

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أى عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان (ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركه الكلمات)، ومن الأخطاء الجسيمة التى نقع فيها جميعاً هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضى ساعات فى تحليل الكلمات التى قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافى لغة الإيماءات.

وقرأت مرة أنه يمكن فك الجدل التقليدى حول ما إذا كان الطرف الآخر مرتاح لنا بالاعتماد على إيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا على كلامه، فالإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة أشد من الكلام وهذه بعض

الإيماءات والإيحاءات التى تحدث فى حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسى المسبب لها.

التعامل مع النماذج الصعبة:

وجود الأشخاص المسببين للمتاعب أمر يكاد يكون حتمى. أنهم قد يكونون مرؤوسيك، أو رؤسائك، أو زملائك فى العمل. فهم حقيقة وليس أمرا من نسج الخيال.

- ظروف العمل تجبرنا أحيانا على التعامل مع مسببى المشاكل. فلا يمكن فى حالات كثيرة تغيير العمل أو المؤسسة بسبب وجدود زميل أو رئيس من هذا الصنف من البشر. كما يصحب أحيانا فصل موظف من العمل لأنه من هذا الصنف. وذلك لاعتبارات عدة منها مادية وأخلاقية.
- بما أن الاحتكاك بهم أمر حتمى، إذن فالصراع لن يولّد إلا نتائج سلبية. توقف عن مهاجمتك لذوى الطباع الصعبة وابدأ بالتعاون معهم لتحقيق الأهداف المشتركة.
- يرى معظمنا نفسه بريئا، وأن مسببى المتاعب هم الذين بدوا فى المشكلة. والتركيز على هذا الأمر يجعل من الصعب علينا فهم الأسباب الحقيقة للمشكلة. فقد نكون نحن من بدأ الصراع بأفعال أو كلمات أو تصرفات غير مقصودة.
- هنالك ثلاث ردود أفعال طبيعة قد تصدر منا وتكون سببا فى تفاقم المشكلة:

١ - تجريد الشخص مسبب المتابع من صفاته الإيجابية. فعند حدوث النزاع قد ننسى كل الأمور الإيجابية فيه ونركز فقط على صفاته السلبية.

٢ - الافتراء على الشخص مسبب المتاعب. ويكون ذلك بالتحدث عنه أمام الجميع، وذكر المشكلة من طرف واحد، هو طرفك أنت، والاستماع للأشخاص الذى حصلت بينهم وبين الشخص المعنى مشاكل مشابهة فى السابق. هذه الأمور تزيد القناعة فى نفسك بأن الطرف الآخر هو المخطأ. وهذا يؤدى أيضا إلى خسران صوت محايد، وهو صوت أصدقاءك الذين من الممكن أن يخبروك برأيهم بصراحة حول الموضع، ويسدوا لك بعض النصائح، بدلا من تعبئتهم فى صفك ضد الطرف الآخر.

٣ - تفسير أفعال مسبب المتاعب من منظور سلبى. قد تكون لمسبب المتاعب وجهة نظر صحيحة وسببا مقبولا لتصرفاته، لكننا غالبا ما نبحث عن أسباب سلبية نتهم بها الطرف الآخر، وأنه يسبب هذه المشاكل لأغراض شخصية وخاصة، وليس دفاعا عن مصالح الشركة. لكن الواجب علينا هو إحسان الظن فى الطرف الآخر، ومحاولة إيجاد دوافع إيجابية لتصرفاته.

- إن محاولة البدء من الصفر لفهم دوافع مسبب المشاكل قد يفيدنا كثيرا فى فهم أصول المشكلة وطريقة حلها. ويمكن للمقولة التالية المساعدة فى البدء من الصفر: "أنا لا أعرف سبب تصرفه على هذا النحو". إذن علينا أن نسأله عن دوافعه، وفى الغالب سيفصح عنها، مما ينتج عنه فهم أكبر للمشكلة.

فن التعامل مع ذوى الطباع الصعبة: صنَّف الدكتور على الحمادى فنون التعامل مع الآخرين إلى عشرون صنفا وقاعدة.. وذلك فى سلسلته الخامسة من سلسلة قواعد وفنون التعامل مع الآخرين وسأُعطيكم

رؤوس الأقلام وإذا أشكل عليكم شىء من هذه النقاط فوضحوا لى هذه النقطة لكى أشرحها بالتفصيل فهيا بنا إلى تلك القواعد:

١ ـ نتعاون فيما اتفقنا عليه.

٢ ـ زواج بين خبرة الشيوخ وحماس الشباب.

٣ ـ شاور الآخرين تستحوذ على قلوبهم.

٤ ـ وإذا غلا علىَّ شىء تركته.

٥ ـ دع الآخرين ينقذوا ماء وجوههم.

٦ ـ اترك الآخرين يُنفِّسوا عما فى صدورهم.

٧ ـ الأقران أشد تغايرا من التيوس فى ضرابها.

٨ ـ لا تدلل على عملك.

٩ ـ اتق الشبهات.

١٠ ـ احذر من الناس بسوء الظن!!. لا تفهموها فهما خاطئا

١١ ـ المناسبات الاجتماعية فرص نفيسة فاغتنمها.

١٢ ـ لا تكن كابن المغيرة.

١٣ ـ أفضل وسيلة للدفاع الهجوم.

١٤ ـ دع الجوارح تنطق.

١٥ ـ استعن بالقوارير.

١٦ ـ لا تكن لصا مُقنَّعاً.

١٧ ـ احذر البروز على حساب الرئيس.

١٨ ـ تريث عن مزاحمة الرؤساء فى صلاحياتهم.

١٩ ـ الشراكة شَرَك فاحذر الوقوع فيه.

٢٠ ـ العصى لمن عصى.

لماذا تزعجنى بعض النوعيات من الناس؟

إن تقييم الفروق فى الشخصية، يمكن أن يكون أداة قيمة فى بناء فرق عمل متكاملة، وفى اختيار أفراد مناسبين لمراكز معينة. إن السمات الشخصية تتضمن من ثمانية سمات مرتبة فى أربعة أزواج، هذه السمات هى:

١ ـ المشارك:

- يستمتع بصحبة الآخرين.
- يتجنب المهام التى تتطلب أن ينجزها بشكل فردى.
- يعتمد على الاتفاق الجماعى بخصوص القرارات الهامة.
- يتردد فى التعبير عن آراء شخصية.
- يستمد القوة والدعم العاطفى من الانتماء والشعبية واحترام الآخرين.

٢ ـ المنعزل:

- يميل إلى العمل الفردى.
- لا يشارك فى الجماعات إلا لأسباب قهرية.
- فى حالة وجود مهام كثيرة لا يمكن إن ينجزها فرد واحد، يقوم المنعزل بتقسيم مهام العمل إلى جزئيات يمكن إدارة كل منها من قبل أفراد.
- يستمد القوة العاطفية من محاولته لأن يكون على مستوى المقاييس الشخصية، وليس من قبل أحكام الآخرين عليه.

٣ ـ البارع:

- يستطيع القيام بأكثر من مهمة فى نفس الوقت. ف الفزع من المواعيد النهائية، وعدم القدرة على التنبؤ بالمعوقات والطوارئ المحتملة، يعدان حافزا وتحديا لشخصية البارع.
- يفخر بإمكانيته على التعامل مع المواقف والتغلب على المشكلات والمصاعب.
- يستمد القوة العاطفية من إحساسه بالانشغال الذاتى الدائم، بالإضافة إلى اقتناعه الراسخ بأهميته وقيمته للجماعة.

٤ ـ المخطط:

- يميل إلى وضع التفاصيل والحقائق الفردية والبيانات الأخرى فى شكل نماذج.
- يركز على أهمية هذه النماذج، حيث أنها تعمل على تنظيم مجموعة مذهلة من الأشياء غير المترابطة.
- يقاوم الحصول على بيانات غير منظمة قبل وضع أى خطة، بينما يرحب بالمعلومات بعد عملية التخطيط، خصوصا المعلومات التى تدعم الخطة.
- يستمد القوة العاطفية من اقتناعه الراسخ بأهميته كشخص مؤثر فى توجيه مجرى الأمور خصوصا فى الجماعات التى تفتقر للتنظيم. ويستمدها أيضا من طبيعة الخطة الموضوعة، أى من تناسقها والغرض منها والعلاقات المتداخلة بين أجزاءها.

٥ ـ المفكر:

- يميل إلى إيجاد روابط منطقية بين الأفكار.
- يصر على تأجيل الفعل حتى يكتشف مسببات الأمور وتأثيراتها.

- عند جمع البيانات، يحاول المفكر جمع أكبر قدر من المعلومات.

- عند تحليل البيانات، يرفض المفكر دخول أى معلومات جديدة.

- يستمد القوة العاطفية من الرضا النابع من توصله للحلول منطقية.

٦ - المتعاطف:

- يركز على المحتوى العاطفى للمواقف.

- يقيم المعلومات أو الموقف الجديد طبقا لاحتمالاته العاطفية (كيف أشعر تجاه ذلك؟ كيف يشعر الآخرون؟)، وتلعب إجابات هذه الأسئلة دورا رئيسيا فى تشكيل وجهة نظره النهائية، وتصرفاته تجاه المواقف الجديدة. ف يستمد القوة العاطفية من الطريقة التى يرى بها نفسه كشخص حساس ومحب، وعادة ما يستمدها من عرفان وصداقة كل من يوجه إليه تعاطفه.

٧ - الواثق:

- يميل إلى الوصول إلى قرارات وأحكام وأفعال حاسمة (تكون عكس الإجراءات المتبعة أحيانا).

- غير صبور على التأجيلات التى يقوم بها الآخرون للبحث والتحليل والتخطيط.

- غالبا ما يسلّم الواثق بأن الحقيقة الكاملة غير معروفة، لكنه يجادل بوجود قدر كاف من المعلومات لاتخاذ القرار.

- يستمد القوة العاطفية من سمعته فى الجماعة كشخص موجه نحو الفعل، وصانع قرارات حكيمة، ومن رضاه لقدرته على استخدام السلطة والجرأة لحل المشكلات والتعامل مع الشخصيات ذات الطباع الصعبة.

٨ ـ الباحث:

- يميل إلى تأجيل الحكم والفعل ما دامت هناك فرصة للحصول على معلومات جديدة.
- عادة ما يتجاهل قيود كل من الوقت والمصدر فى إصراره على البحث عن بيانات إضافية.
- لا ينجح أحيانا فى تنظيم وتلخيص هذه البيانات، لإيصالها للآخرين.
- يستمد القوة العاطفية من متعة البحث عن كل ما هو ثمين. ومن تأثير ما يجده على التخطيط النهائى. ومن إعجاب الآخرين به.

قائمة الأصناف العشرة من الناس غير المرغوب فيهم يحتوى مستودع مهارات الاتصالات التى تملكها على درجات متفاوتة من المعرفة والجهل مع ما ينتج عنهما من أسباب القوة والضعف، وتبعًا لذلك فإنك لن تجد عناءً فى التعامل مع شخص ممن لا يطيق أحد التعامل معه؛ لكون ذلك الشخص مجردًا من الأحاسيس والعواطف، وربما تجد صعوبة أكبر فى التعامل مع أناس سلبيين ممن هم كثيرو الضجة والإزعاج، ولربما تبيَّن لك أن التعامل مع من يتَّصفون بالعدوانية من الناس هو أمر يرقى إلى مصاف أعلى درجات التحدِّى، وقد تصاب بالإحباط جرَّاء تعاملك مع الكسالى من الناس، وربما فقدت القدرة على التحمل لو تعاملت مع المتبجحين والمتعجرفين. ومن طبيعة الأشياء أنك أنت نفسك قد تتسبَّب فى الإحباط لكثيرين من الناس؛ لأن أى شخص قد يسبب عبئًا على شخص آخر على الأقل فى بعض الأوقات إن لم يكن فى جلِّها. ومن المحتمل أن تتفق أو تختلف مع هذا الشخص أو ذاك فى وجهات النظر

حول من هو الشخص الصعب ومن هو الهيِّن، ومن هو الصالح ومن هو الطالح، ورغم ذلك فإنَّ المجتمعات المهذبة لديها إجماع معيَّن فى الرأى عن الناس الذى يتميَّزون بالصعوبة، وعن الصعوبات التى تجدها تلك المجتمعات فى تصرفاتهم، ولقد حددنا عشرة نماذج من السلوكيات المعينة التى يلجأ إليها العقلاء من الناس حين يشعرون بالتهديد أو المعارضة مما يمثل مقاومتهم للتهديد أو الانسحاب من تلك المواقف المكروهة، ونورد فيما يأتى عشرًا من حالات السلوك الحرجة التى يصل فيها أناس عاديون إلى أسوأ حالاتهم.

١ ـ العدوانى:

إن الشخص العدوانى دائمًا يجعل سلاحه سلاح تحدٍ وتصويب وغضب، وهذا هو ذروة الضغط والسلوك العدوانى.

٢ ـ المتهكم:

إن التعليقات الوقحة والتهكم المؤذى والتوقيت الجيد لدوران العيون، وكذلك اختصاص المتهكم هى التى تضعك فى موقف الغبىّ فتقتل إبداعك ومواهبك.

٣ ـ الهائج بلا سبب مقنع:

بعض الناس يتعامل معك بهدوء، ثم ينفجر ويهيج بسبب أشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة.

٤ ـ المتعالم الذى يدعى المعرفة

مما لا شك فيه أن المتعالم الذى يدعى المعرفة قل أن يحتمل الصواب والخطأ، وعند حدوث خطأ ما فإنه يحاول أن يظهر معرفته به.

٥ ـ المغرور:

إن المغرورين لا يستطيعون خداع جميع الناس إلى الأبد، لكنهم يستطيعون خداع بعض الناس لمدة ما، ويستطيعون خداع الناس البسطاء لوقت طويل، لا شىء إلا للاستحواذ على انتباههم واهتمامهم.

٦ ـ الإمَّعة:

دائمًا يسعى الإمَّعات من الناس لإرضاء أناس آخرين تجنبًا للمواجهة معهم، يقول الإمعات دائمًا (نعم) دون التفكير بما يلزمون به أنفسهم من أعمال، وهم يستجيبون لجميع الطلبات على حساب وقتهم، وعلى حساب التزاماتهم السابقة، ويحمِّلون أنفسهم ما لا طاقة لهم به من الالتزامات إلى أن يضيعوا ما لأنفسهم عليهم من حق، وبذلك تصبح حياتهم نوعًا من المآسى.

٧ ـ المتردد:

فى اللحظة التى يجب أن يتخذ فيها القرار؛ يلجأ المتردد إلى التسويف والمماطلة على أمل أن يتاح له خيار آخر، ومن المحزن بالنسبة لمعظم القرارات أنه قد تطرأ فكرة صغيرة جدًا فى وقت متأخر جدًا من شأنها أن تجبر القرار على أن يُتَّخَذَ بنفسه.

٨ ـ الشخص العدمى / اللامبالى:

كم كان هناك نوع من رغبات وأمنيات؛ بل حقائق ووقائع قتلها الشخص اللامبالى ببروده وموت حماسته.

٩ ـ الشخص الرافض:

قد يكون لكلمة أثر حاسم فى رفع المعنويات أو هدمها، وفى هزيمة الأفكار الكبيرة أو دعمها، أثر أكبر من رصاصات طائشة قاتلة، أو أثر

أقوى من الأمل. إن الشخص السلبى الرافض؛ مثله مثل شخص مخادع مائع السلوك يحارب دائمًا معركة لا تنتهى. معاركه عقيمة لا طائل تحتها، ولا أمل له بكسبها.

١٠ ـ الشاكى الباكى:

إن الشكاة من الناس تُشْعر دائمًا بالبؤس، وبأن الشاكين محاطون بعالم ظال م، وأن الصواب هو مقياسهم؛ ولكنَّ أحدًا لا يقدِّرهم حق قدرهم، وحين تقدم لهم النصائح والحلول تصبح صديقًا غير مرغوب فيه، وبذلك يزداد تذمرهم. هؤلاء هم من يتميزون بالصعوبة من الناس، والذين لا يتحمل معظم الناس التعامل معهم، أو العمل معهم أو الحديث معهم، فلا تيأس إذا ما مللت من الكسل، أو أحبطت من التبجح، أو أصابتك طبيعة البشر بخيبة أمل، بدلاً من ذلك تذكر دائمًا أنك صاحب الخيار، بل صاحب أربعة خيارات عندما تتعامل مع صعبى المارسة من الناس:

١ ـ يمكنك أن تبقى ولا تعمل شيئًا، ويتضمن ذلك بالنتيجة المعاناة والشكوى إلى البعض ممن لا يستطيعون أن يعملوا لك شيئًا. إن البطالة هى أمر خطير؛ لأن الإحباط الناتج من التعامل مع صعبى المراس من الناس يزداد سوءًا مع الزمن. أما الشكوى إلى الناس الذين لا يقْدرون على عمل شىء فمن شأنها أن تثبط العزائم، وتدنى مستوى الإنتاجية، وتؤدى إلى تأجيل الأعمال الهامة.

٢ ـ يمكنك أن تفارق بالتى هى أحسن، وفى بعض الأحيان يكون الرحيل أفضل الخيارات، فليس جميع المشاكل قابلة للحل، وبعضها لا يستحق الحل. إن النجاة يصبح لها ما يبررها عندما

يصبح تعاملك مع شخص ما غير ذى فائدة، وعندما يتدهور الموقف ويؤدى كل ما تقوله أو تفعله من سيئ إلى أسوأ.

٣ - باستطاعتك تغيير رأيك فى الشخص الصعب الذى تتعامل معه، حتى لو استمر ذلك الشخص فى التمسك بموقفه الصعب، يمكن أن تتعلم كيف تراهم، وتستمع إليهم، وتشعر بهم كل على حدة، وبمواقف مختلفة، وبإمكانك أيضًا القيام بعدة تغييرات داخل نفسك لكى تتحرر من ردود الفعل التى أحدثها ذوو المشاكل من الناس.

٤ - بإمكانك تغيير سلوكك عندما تغيِّر أسلوب تعاملك مع الصعبين من الناس؛ فإنه يتعيَّن عليهم أن يتعلموا وسائل جديدة من أجل التعامل معك، فبقدر ما يستطيع بعض الناس إظهار أحسن ما فيكم من خصال، وأسوئها فإنَّ لديك القدرة على إظهار ما فى الآخرين من خصال ومزايا مماثلة، وهناك استراتيجيات فعَّالة يمكن تعلمها من أجل التعامل مع السلوكيات المعقدة، فعندما تعرف ما يجب عمله وكيف تقوم بعمله: تستطيع السير على درب معبَّد يؤدى بك إلى السيطرة على الموقف، ثم توجيه الموقف إلى جادة الصواب.

بديل الغضب هو الاستماع الجيد:

إن الغضب شىء طبيعى، ولكنه عادة ما يكون عاطفة غير مثمرة فى تعاملك مع ذوى الطباع الصعبة.

إن هؤلاء الذى يسعون إلى "الإدارة عن طريق الغضب" يتعرضون لأكثر من مخاطرة:

١ - يترك الموظفون الجيدون العمل بدلا من تحمل السلوك الغريب لمدير غاضب.

٢ ـ يعانى المدير الغاضب من أمراض عضوية ونفسية.

٣ ـ أفضل الأفكار لا تظهر فى جو من الغضب والعقاب.

يمكن أن تستبدل ردود الفعل الغاضبة بأساليب أكثر فائدة مثل:

١ ـ التوقف عن إصدار الأحكام، ومحاولة الإنصات باهتمام.

٢ ـ تكرار المعانى الرئيسية، التى تم ذكرها فى الحوار.

٣ ـ التدوين السريع والمختصر للنطاق الهامة التى أشير إليها فى الحوار.

■ ■ ■

3

الطريقة الثالثة

فن الحوار وتقنيات الحديث والنقاش

فن الحديث الراقى والأسس المتبعة فى أحاديث العمل بالمنظمات:

إن طريقة كلامك وحديثك مع الآخرين هى التى تحدد نظرة الناس إليك، وهى الوسيلة الأكثر أهمية بين العوامل العديدة التى يتم تقييمك على أساسها سواء فى مجال العمل أو غيره، حيث تعد طريقتك فى الكلام هى أساس التواصل الإنسانى بينك وبين الآخرين وليس كما يقال انه " مجرد كلام "، فمن خلال حديثك تستطيع أن تجنى العديد من الثمار فقد تكون طريقة تحدثك مع الآخرين هى التى تفتح عليك باب الرزق وتكون هى الأداة الأساسية للجاذبية والإقناع.

الحديث بلباقة فن وهذه هى قواعده:

- تعد رخمية نبرة الصوت من الوسائل المساعدة للتأكيد على موضوع الحديث، كما يمكنك كسب ثقة أصحاب العمل إذا تجنبت العصبية فى أول لقاء معك كما تجنب المصطلحات العامية والمتخصصة إن أمكن، وذلك يشجع المستمع على الإنصات للحديث ولا ينفر من ذلك لأنه فى ذلك الوقت يشعر بالارتياح من الحديث معك.

وهذه هى بعض القواعد التى تساعدك بوجه عام على إقامة حديث جيد مع الأفراد:

- عليك أن تنظر إلى وجه محدثك جيدا ولا يشتت انتباهك شىء آخر، كما يجب عليك التحدث بصوت معتدل كى لا تزعج محدثك وتجنبه أيضا فك طلاسم الكلام الخافت، وتكمن أهمية نظرة عينيك إلى محدثك أن هناك قاعدة تقول أنه كلما نظرت إلى الأسفل فأنت تكذب وتتجنب النظر فى وجه محدثك، كما أن النظر لأعلى أنك لا تعرف ماذا تقول وأنك تفكر فى أى شىء كى تزيل الحرج عنك، وهو بالطبع ما ستواجهه فى حياتك العملية كثيرا سواء فى التعامل مع المديرين أو العملاء أو حتى فى المقابلة الشخصية.
- عليك أن تتمكن من التحكم فى سرعة كلامك حتى لا تكون سريعة بحيث تزعج المستمع، ولا بطيئة مما يجعل المتلقى يشعر بالملل ويرغب فى إنهاء الحديث.
- تذكر أنه إذا أردت أن تكون متحدثا لبقا، عليك أن تكون فى نفس الوقت مستمعا جيدا، فالاستماع جزء من الحديث، وعليك ألا تقاطع أحد فى حديثة وهو ما يزيد احترام الناس لك.
- إذا أصابك ألم معين أثناء حديثك، يفضل ألا تشعر الشخص الأخر به وتشرح له ما حدث، بل عليك تدارك آلامك فى خاصة بك وحدك.
- سواء كان حديثك مع فرد واحد أو عدة أفراد فعليك عدم احتكار الحديث، وضرورة ترك الفرصة فى أن يبدى الآخرين آرائهم تجاه موضوع الحديث.

- قد يظهر الشخص الذى تتحدث إليه جهله فى شىء ما، وهنا يفضل تجاهله وكأنك لم تسمع شيئا كى لا تسبب إحراجا له، إلا إذا كان جهله هذا سيؤدى إلى غلطة كبيرة فعليك تنبيهه بشىء من اللباقة.

- إذا كنت فى مقابلة عمل أو توجد وسط فريق العمل فعليك ألا تقوم باستعراض معلوماتك ولا تكثر فى الاستشهاد بالمؤلفين والشعراء بل اجعل الآخرين يستنتجون ذلك بمفردهم عن طريق إضافاتك لمجرى الحديث من معلومات.

- تأكد أن السخرية والازدراء فى الحديث من الأمور الهامة التى لا يفضلها الكثيرين وخاصة أصحاب العمل الجادين.

- حاول ألا يقتصر أسلوبك على إبداء الموافقة لكل ما يوله الآخرين بل قدم رأيك دون خجل حتى ولو كان يتفق مع آراء الغير.

- تجنب استخدام المصطلحات اللغوية الصعبة أو الكلمات الأجنبية دون داع كى تستعرض مهاراتك فى الكلام، لأن ذلك يكشف بسرعة ولا يضيف إليك شىء.

- حاول أن يكون حديثك متضمنا كلمات إيجابية وتجذب انتباه المتلقى، وقد وجد خبراء الاتيكيت أن من أكثر الكلمات التى تجذب الأشخاص وتجعلهم يهتمون بمضمون الحديث: فائدة - ضمان - مال - نتائج صحة - جديد آمن - مجانى - توفير - مسل - حب أكيد أنت - ملكك.

صفات المتحدث الجيد:

١ - يعرف متى يتحدث ومتى يتوقف.

٢ - يتحدث عن أشياء تهم الآخرين.

٣ - يتحدث اللغة اليومية السهلة.

٤ ـ يتحدث دون تفاخر.

٥ ـ يحافظ على التواصل مع المستمعين.

تجنب عناصر التشتيت سواء كنت متكلما أو مستمعا، وهى:

- اللعب بأزرار القميص.
- اللعب بالعملات فى الجيب.
- إبعاد الشعر عن الوجه.
- خلع النظارة أو ارتداؤها.
- تحريك القدمين واحتكاكها بالأرض.
- اللعب بالأوراق التى توجد أمامك.

للحديث الشيق عدة صفات حاول أن تصنعها:

- استخدام التفاصيل الهامة بدلا من التعميمات الغير مفيدة، أى أن التخصيص يكون أكثر فائدة، ويفضل استخدام الأرقام لتدل على الدقة وتعطى معلومة أكثر فائدة.
- الاستشهاد برأى الخبراء بدون تكلف، وذلك يعطى مصداقية لدى المستمعين.
- استخدام الحكايات والنوادر تعطى للمستمع الجانب الإنسانى فى شخصيتك، وهى تساعد فى جذب اهتمام المتلقى، خاصة إذا كانت غير معتادة أو مضحكة أو مخيفة.

أما إذا حدثت إحدى النقاط التالية أثناء حديثك مع الآخرين فعليك مراجعة أسلوبك فى الحديث أو معرفة مكامن الخطأ فيه:

- التعبير غير الواضح أو الدقيق عن الأفكار.

- إنهاء الحوار من حيث بدأ.
- تكرار المقاطعات أثناء الحوار.
- ظهور مشاعر الضيق وعدم الارتياح لدى طرفى الحوار.
- غياب الاهتمام والتركيز لدى المتحاورين.
- إخفاء الحقائق وعدم التعبير بصدق عما فى النفوس.
- سيطرة الخمول واللامبالاه على الجميع.

أحاديث العمل لها أصول عليك باتباعها لتصبح موظفا مثاليا فى المستقبل:

- عند الحضور تلقى تحية الصباح مع عدم السلام باليد وعليك أن ترسم ابتسامة رقية وغير متكلفة.
- الكذب لتبرير التأخير أو الغياب أو التأخر فى إنجاز العمل ربما يمر بسلام فى بادئ الأمر ولكن بعد ذلك سوف يسئ السمعة إليك.
- إذا انضم موظف جديد إلى مكتبك فيجب الاهتمام به وأن تبدأ أنت بالتعارف حتى يتعود على المكان ويذهب عنه الشعور بالعزلة.
- تجنب الأحاديث الشخصية فى التليفون إلا فى حالة الضرورة القصوى.
- احذر التعليقات بصوت عالى فى مكان العمل.
- لا تكثر من الحديث عن قصة حياتك لزملاء العمل.
- التواضع فى الحديث صفة جميلة، ولا يفيد أبدا أن تحاول أن تكون فى الصفوف الأمامية وأن تمدح نفسك كثيرا، بل دع الزملاء يكتشفون ذلك ووقتها سوف يزيد احترامهم لك.

موضوعات غير لائقة للمحادثة:

توجد مجموعة من موضوعات الأحاديث التى لا يجب تناولها فى مكان العمل أو فى مكان آخر إلا مع المقربين، وعلى سبيل المثال ما يلى:

- التحدث عن عمليات جراحية أو حوادث مؤثرة أو كوارث.
- الجدل بتوتر حول موضوعات سياسية.
- مناقشة أسعار السلع أو الخدمات بصفة مستمرة والشكوى الدائمة منها.
- نشر الإشاعات والنميمة حول زملاء العمل.
- الموت والمرض موضوعات لا تضيف نكهة إلى الحديث ولكنها تقتله وترسم عليه الكآبة.

الإنصات.. فن لابد منه:

يعد الإنصات الجيد أحد سمات التحضر كما يدل على عمق تفكير الشخصية والاحترام المتبادل بين الأشخاص، والإنصات لا يعود بالفائدة على شخص واحد فقط من طرفى الحديث، بل يفيد كل من المتلقى والمتحدث على حد سواء، وليس معنى الإنصات أن يكون الشخص خاملا ولا يفعل شيئا ويكون مجرد شىء تهتز رأسه بالموافقة فقط، بل يعد الإنصات فن فى حد ذاته وله أسس يفضل اتباعها لإقامة حديث مثمر بين الأفراد.

ولكى تنمى مهاراتك فى الإنصات عليك باتباع الآتى:

- توقف عن الكلام وانظر إلى وجه محدثك.
- اجعل المتحدث يشعر بالارتياح.

- عليك أن تجعل المتحدث يشعر بأنك تريد الإصغاء وأن تظهر بمظهر المهتم بعمق لما يقول.
- تخلص مما يشتت انتباهك.
- اتصف بالصبر، ولا يجب أن تظهر عليك علامات الضيق تجاه المتحدث.
- لا تتوقف عند النقاط المثيرة للجدل، ولا تقاطعه أثناء حديثة بل انتظر دورك.
- اسأل بعض الأسئلة فى نهاية الحديث ولا تتجرف فى مواضيع أخرى فرعية.

أن تكون منصتاً جيداً ليس معناه أن تنصت بأذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضاً! هذه ليست دعابة فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزاً ومتابعة ويزيد الثانية راحة أكثر فى الحديث. فى مجتمعاتنا الشرقية يعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينين الكبار، حيث يعتبرونها نوعاً من أنواع عدم الاحترام، وفى الحقيقة هى نظرية ليست صحيحة.

حركات جسمك.. تعبر عن شخصيتك:

لا شك أن التعبيرات والحركات التى تصدر عن الفرد سواء بطريقة إرادية أو غير إرادية قد تكون أقوى من الكلمات، فقد تعطى هذه التصرفات انطباعا إيجابيا عن الفرد دون أن يتكلم، حيث أكد خبراء الاتيكيت أن نسبة الصورة الجسدية فى الإقناع فى الأحاديث الودية تبلغ ٥٥ ٪ ، وهو ما يدل على أهميتها وضرورة التعرف على حركات الجسم البسيطة والسهلة والتى تنتج عنها نتائج إيجابية.

وإليك بعض قواعد لغة الجسم والتى تفيد فى إقامة علاقات اجتماعية سليمة:

- تعتبر من العادات السيئة للغة الجسم التحديق فى أظافر الأصابع وتحريكها بقلق، فهى تدل على التوتر وعدم الاهتمام بالحديث مع الطرف الآخر، كما يعد النقر بشكل إيقاعى على المائدة من أكثر الأشياء التى تستفز العديد من الأشخاص.
- داوم على رسم ابتسامة على وجهك، فالابتسامة من أكثر اللغات إيجابية.
- حينما تقابل أحد الأشخاص لا تقف شديد القرب منه، فوقوف الأشخاص شبه ملتصقين ينافى قواعد الاتيكيت.
- انظر إلى الناس فى وجوههم مباشرة سواء كنت تتحدث أو تصغى إليهم.
- تجنب المصافحة بيد مغلولة أى تصافح الآخرين بحزم ولكن دون مبالغة فبعض الأفراد لا يفضلون هذا الوضع.
- انتبه لجلستك لأنها توحى باحترامك للآخرين وتعبر عن ثقتك فى نفسك.
- لا تجلس مسترخيا أثناء حديثك مع شخص آخر فهى تعنى أنك لا تحترمه ولا تعيره اهتماما.

وإليك الآن تدريب عملى إذا كنت تريد أن يراك الآخرون شخصية ذات عقل متفتح:

- ابتسامة دافئة.
- ذراعان منبسطان.

- اعتدال الساقين أثناء الجلوس.
- النظر إلى الشخص نظرة مباشرة.
- انبساط راحتى اليد.

وقد يتساءل البعض: هل يمكن من خلال حركات معينة أن أظهر كشخصية عدوانية وغير محبوبة؟، بالطبع نعم فقد حذر خبراء الاتيكيت من الحركات التالية والتى تشير إلى السلوك العدوانى:

- جبين مقطب.
- التحدى والنظرة المفترسة للآخر.
- تشبيك الأصابع بإحكام.
- إمساك حافة المنضدة.
- تقطيب الحاجبين؟
- الإشارة بإصبع الإبهام.
- المصافحة بعنف.

ولعل الفتيات فى مستهل حياتهن المهنية تعانين من الارتباك والتوتر أثناء المقابلات الشخصية الخاصة بوظيفة جديدة أو حتى بعد استلام الوظيفة والتعامل مع أصدقاء العمل، ولعل هذه الحركات تساعدها على عدم الارتباك أثناء الجلوس أمام الآخرين:

- اعطى ظهرك للمقعد.
- حاولى لمس حافة المقعد بظهر الركبة.
- الجلوس على طرف المقعد.
- الإمساك بذراعى المقعد والانسحاب بهدوء إلى الخلف.

- عدم الترهل وإسناد الظهر على مسند المقعد.
- إذا كانت الأنثى قصيرة القامة فيجب ألا تتجاوز منتصف المقعد حتى تستطيع القدمين ملامسة الأرض بشكل طبيعى.

الحديث التليفونى وآدابه:

لا شك أنك فى مجال العمل سوف تستخدم التليفون كثيرا، سواء كان ذلك عن طريق عملك فى خدمة العملاء أو نظرا لوجود تليفون يطلبك عليه المدير أو أشخاص من خارج الشركة، وهناك آداب محددة يجب مراعاتها عند استخدام التليفون كى تكسب احترام الناس، ومنها:

- لا ترد على المكالمات التليفونية باستهتار خاصة فى مجال العمل مثل أن ترد عليها بكلمة: ياه، أيوة، نعم، فهى كلمات غير محببة، بل الأفضل أن ترد بكلمة (السلام عليكم) أو (ألو).
- تلفظ كلماتك بوضوح فالتليفون يجعل صوتك مسطحا، فعليك أن تجعل نبرة صوتك مفعمة بالحيوية وبلا برود أو اكتئاب.
- لا تجعل مكالمتك على الملأ، حتى لا تزعج من حولك.
- تجنب كل معوقات الاتصال أثناء حديثك بالتليفون، أى لا تحدث شخص آخر جانبك أو ترد على مكالمة أخرى بل اجعل تركيزك كله لصالح المتصل.
- لا تطلب من زميلك فى العمل أن يطلب لك مكالمتك التليفونية إلا إذا كنت مديره أو فى منصب رفيع، لأن ذلك لا يتقبله الأصدقاء فى العمل إطلاقا.
- لا تستخدم هاتف العمل إلا فى حالة الضرورة القصوى.

- انتبه لحركاتك أثناء المكالمة التليفونية لأن الآخرين سوف يشاهدون شخص يبدى حركات غريبة ولا يعرفون عن ماذا تتحدث.

- حاول أن تستخدم تليفونك المحمول بعيدا عن الناس، وإذا لم تستطع فعليك التحدث بصوت منخفض.

- اغلق تليفونك أثناء اجتماعات العمل.

إتيكيت المحادثة:

- السلوك الحميد الذى نتبعه دائماً يأتى بالنتائج الإيجابية فى أى موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث...

وقد لا يعى الكثير أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

فن المحادثة:

الاستماع:

الحديث أو المحادثة هى فن أو فن اجتماعى على وجه التحديد، من خلال الملاحظة والتجربة من الممكن أن يصبح الشخص الخجول شخصاً ماهراً فى إدارة أى نقاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه.. . فهل تتخيل مدى الجرأة التى سيصل إليها هذا الشخص باتباعه قواعد الإتيكيت لكى يلتف الآخرون من حولك لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص. ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفاً تبدى اهتماماً بكلام الآخرين.

وتجد الشخص الاجتماعى تتوافر فيه صفة هامة هى الإنصات للغير باهتمام وترك الفرصة لهم للتحدث بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا ستكسب نقاط لصالحك.

بدء المحادثة:

كيف تبدأ الحوار مع شخص؟ بالتحدث عن المكان الذى تتواجد فيه، أو عن سبب تواجدك فيه (إما للالتقاء بالأصدقاء أو غيرهم)، التحدث عن الذكريات مع الأصدقاء أو عن حدث مع شخص تعرفه. أما إذا كنت فى حفلة فالمضيفة من الممكن أن تكون هى محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبدو لطيفاً، التوجه بالنظر دائماً إلى الشخص الذى يتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذى يدور أمامك حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير. والمتابعة لا تأتى بالتحاور الشفهى ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتى تكون أفضل بكثير من الكلام فى بعض الأحوال.

الثرثرة:

حكاية القصص الطويلة قد لا يكون فى صالحك أو صالح من يقصها لأنك تحتكر الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن فى بعض الأحيان قد لا تستطيع الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كان الشخص الذى يوجد أمامك يحكى حادثة له. وفى هذه الحالة لكسر رتابة الحديث توجه الأسئلة للأشخاص المنصتين عما إذا كانوا قد مروا بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما يقوله الشخص أو أن له شأن لكنه قد يعنى الملل.. . وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرجة مثل "هل انتهيت من حديثك" عليك بتنمية حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

المقاطعة أثناء الحديث:

مقاطعة الحديث قد تكون من أكثر المآزق التى لا تجعلك تبدو محاوراً ناجحاً، حاول ألا تقاطع الحديث بقدر الإمكان.. . فإذا انضم شخصاً جديداً للمجموعة ومشاركته بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لابد من إخبار هذا الشخص بموضوع الحديث.

الأخطاء:

عند رواية شىء مؤلم حدث لك أو لشخص آخر بدون معرفتك بأن شىء مشابه قد حدث لأحد الحاضرين على أن يلفت شخص آخر انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول "معذرة فأنا لا أعلم بذلك". ثم يدار الحديث فى اتجاه آخر أى يغير الموضوع.

وإذا كنت مرحاً وتحب روح الدعابة بأن تبدى سخريتك من شىء بشكل معقول فلا مانع منه، ومثال آخر على ذلك إذا تمت دعوتك لتناول وجبة غذاء أو عشاء فى مطعم أو فى بيت أحد الأصدقاء أو عند ذهابك لأحد الحفلات ثم أظهرت استيائك من نوع معين من الطعام ثم وجدته الطبق الرئيسى أمامك فالاكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدث بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.

الثقافة:

سراً آخراً من أسرار فن الحديث هو معرفتك بالشخص الذى ستجلس وتدير النقاش معه، ومعرفته بالمواضيع التى تحوز اهتمامه. معرفة الأخبار اليومية وخاصة إذا كنت خجولاً لتستخدمها عند الحاجة لأن نقاشك لابد وأن يبدو طبيعياً وليس مقحماً!

إدارة الحوار:

قد تتم دعوتك فى أى وقت من الأوقات إلى إلقاء خطبة فى أى من الاجتماعات التى تشارك فيها أو المؤتمرات التى تحضرها، سواء كانت هذه الاجتماعات خاصة بأعمالك أو حياتك الاجتماعية أو المهنية، وقد تكون فى أحد الاحتفالات ويطلب منك توجيه كلمة إلى الحاضرين، وفى كثير من اجتماعات الأعمال قد يطلب منك طرح عرض تقديمى عن تطور العمل فى أحد المشروعات التى تشارك فيها أو تشرف عليها.

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التى يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون فى فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والاثنتا عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيبا مفوها، فإنها ستعينك حتما على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التى يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسى على محاولة التقليل من العادات التى تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثِّر فيهم.

عليك بالبساطة

يعتقد الكثيرون أن نمط حديثهم لا بد أن يكون تفصيليا ومعقدا، إلا أن الواقع أظهر أن أفضل الخطباء عادة ما يتسم خطابهم بالبساطة، فالهدف الرئيسى من خطابك هو التواصل مع الآخرين، وعليه حاول أن تتجنب ما يمكن أن يشتت أذهان المستمعين عنك، وعند إعداد كلمتك اجعل الأفكار التى تريد توصيلها إلى الآخرين هى محور تفكيرك وقم ببناء كلمتك حول هذه الأفكار.

تحدث بشكل طبيعى

أنت لست ممثلا، بل متحدث، وعليه كن على طبيعتك ولا تحاول تقمص أى شخصية أخرى، وفى هذا الصدد يقول ويدنر إن هناك عدداً كبيراً من الخطباء الذين يحاولون محاكاة وتقليد نمط الكلام ولهجة خطباء آخرين يريدون أن يتشبهوا بهم، تحدث فقط بالطريقة التى تعودت أن تتحدث بها دوما، فأنت لست مضطرا لكى تكون خطيبا مفوها أن تبنى أنماط الآخرين فى الحديث.

الاتصال بالعين

خلال تلقيك دروسا فى القيادة، فإن مدرب القيادة يوجهك إلى ضرورة النظر فى المرايا بشكل مستمر، ولذا فأنت طوال عملية القيادة تنظر فى المرآة اليمنى فاليسرى، ثم المرآة التى فى المنتصف، كذلك الأمر عند إلقاء كلمتك، لا تركز بصرك على مركز القاعة فحسب، بل اعمل على تقليب بصرك فى شتى أرجاء القاعة التى تلقى فيها كلمتك محققا التواصل مع المخاطبين فى مختلف أنحاء القاعة، تماما مثلما تقلب عينيك بين شتى المرايا أثناء القيادة.

تحكم فى يديك

تعد اليدان إحدى الوسائل الرئيسية للتواصل مع الجمهور المخاطب بعد الوجه، ومن المفضل عند استهلال الخطبة إراحة اليدين على المنصة التى تلقى منها كلمتك، وإذا لم تكن هناك منصة يمكن طى اليدين أمامك أو خلفك، فمن بين الأخطاء الشائعة التى يقع فيها الكثير من المتحدثين الإكثار من تحريك اليدين بسبب وبدون سبب مما يشتت ذهن المستمعين ويحول دون الإنصات بتركيز لما يقوله المتحدث، ومن المؤسف أن الإكثار

من تحريك اليدين هو الأمر الذى سيبقى فى أذهان المستمعين، بدلا من الأفكار التى كنت ترغب فى توصيلها إليهم.

تحمس لوجهة نظرك.. يتحمس لها الآخرون:

لا يهم الموضوع الذى تطرحه فى كلمتك بقدر ما تهم قدرتك على إقناع جمهور المستمعين بمدى إيمانك وتحمسك لهذا الموضوع، لا تحاول أن تتصنَّع، ولكن حاول أن تظهر بشكل تلقائى مدى حماسك وانتمائك للشركة أو المهنة، فالجمهور يعشق المتحدثين الذين يظهرون حماسا شديدا للموضوع الذى يتحدثون فيه، أظهر هذا الحماس فى صوتك ونظراتك ولهجتك فى التحدث إلى الجمهور بحيث تنقل هذا الحماس وهذه العاطفة إلى المستمعين أنفسهم.

كن متوازناً

لا تحاول أن تضمن العرض التقديمى الكثير من النقاط التى ستتناولها فى كلمتك، فقط ضمنه النقاط الأساسية واترك التفاصيل للورق المطبوع الذى يمكن للمستمعين قراءته فى وقت لاحق، استخدم برنامج الباور بوينت لعرض شريحة أو اثنتين تتضمنان النقاط الرئيسية، ولكن لا تسرف فى ذلك، فيجب أن تظل عيون المستمعين وآذانهم معلقة بك أنت، لا بشاشة العرض، وبين الفينة والأخرى انقل تركيز المستمعين إلى الشاشة ثم إليك مرة أخرى، لا تجعل عرض أى شريحة يستغرق أكثرمن خمس ثوان، وإلا تكون قد ضمنت هذه الشريحة أكثر مما ينبغى، وإذا ما كان هناك أمر يتسم بالتعقيد وترغب فى توصيله إلى المستمعين يمكنك أن تقدم لهم فكرة عامة عن هذا الأمر وتترك التفاصيل للورق المطبوع الذى يتم توزيعه على المستمعين.

تول إدارة العلاقات قبل وبعد إلقاء كلمتك

إن الناس عادة ما تنصت بشكل أفضل إلى المتحدثين الذين يعرفونهم من قبل، فهذه المعرفة توفر قدرا من الثقة فى شخص المتكلم وفيما سيطرحه من أفكار، ولذا قد يكون من المستحب أن تقوم بجولة فى القاعة التى ستلقى فيها كلمتك قبل بدء الاجتماع محاولا تعريف المستمعين بك.

استخدم القصص

لا تعتمد فى كلمتك على مجرد سرد الحقائق، بل اعمل على أن تضمِّن كلمتك قصصا وخبرات من الحياة تعلق بأذهان المستمعين عند العودة إلى منازلهم، خذ الوقت الكافى الذى يمكنك من رسم صورة فى أذهان المستمعين لما تطرحه من أفكار.

اعرف جيداً ما تريد أن تطرحه

لا يوجد أفضل من أن يكون الفرد مستعدا بكافة المواد والمعلومات التى يحتاج إليها عند إلقاء كلمته، فإن مثل ذلك الأمر يجنبه ما قد يتعرض له من مواقف محرجة إذا ما اعتلى منصة الخطابة دون أن يكون مهيأ لشتى الاحتمالات، تفاعل مع المستمعين تعمد من وقت لآخر أثناء إلقاء كلمتك أن تطلب رأى المستمعين فيما تقول وأن تمنحهم فرصة طرح أسئلة، فإن مثل ذلك الأمر يكسر الرتابة ويمنحك استراحة، كما يوفر فى ذات الوقت أيضا فرصة للمستمعين للتواصل معك ومع بعضهم البعض.

تجنب الاحباط

أنت لا تعرف السبب الحقيقى الذى يجعل أحد الحاضرين لا ينصت لما تقول أو لماذا يغادر آخر القاعة، وهناك العديد من الأسباب التى تحول

بين هذا وبين الإنصات بشكل جيد لما تقول؛ كما قد تكون هناك أسباب أخرى لا تتصل بك من قريب أو بعيد هى التى دعت البعض إلى مغادرة القاعة، افترض أنها أسباب أخرى هى التى دعت إلى ذلك واستمر فى إلقاء كلمتك.

لا تتجاوز الوقت المحدد لك

التحدث لفترات طويلة وتجاوز الوقت المحدد لكلمتك هى أسرع طريقة تفقد بها المستمعين القدرة على التواصل معك والتركيز فيما تقول، حاول أن تنهى كلمتك فى الوقت المحدد لها، بل من الأفضل أن تتمكن من الانتهاء منها قبل الموعد المحدد، فذلك سوف ينال إعجاب المستمعين.

مؤثرات الإقناع:

تروى بعض الأساطير أن الشمس والرياح تراهنتا على إجبار رجل على خلع معطفه؛ وبدأت الرياح فى محاولة كسب الرهان بالعواصف والهواء الشديد والرجل يزداد تمسكاً بمعطفه وإصراراً على ثباته وبقاءه حتى حل اليأس بالرياح فكفت عنه؛ واليأس أحد الراحتين كما يقول أسلافنا. وجاء دور الشمس فتقدمت وبزغت وبرزت للرجل بضوئها وحرارتها فما أن شاهدها حتى خلع معطفه مختاراً راضياً...

إن الإكراه والمضايقة توجب المقاومة وتورث النزاع بينما الإقناع والمحاورة يبقيان على الود والألفة ويقودان للتغيير بسهولة ويسر ورضا. إن الإقناع كما هو الحوار لغة الأقوياء وطريقة الأسوياء؛ وما ألتزمه إنسان أو منهج إلا كان الاحترام والتقدير نصيبه من قبل الأطراف الأخرى بغض النظر عن قبوله.

ما هو الإقناع؟

للإقناع عدة تعريفات منها:

استخدام المتحدث أو الكاتب للإلفاظ والإشارات التى يمكن أن تؤثر فى تغيير الاتجاهات والميول والسلوكيات.

تعريف آخر:

عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأى.

تعريف ثالث:

تأثير سليم ومقبول على القناعات لتغييرها كلياً أو جزئياً من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة.

ويظهر جلياً من التعريفات السابقة أن الإقناع فرع عن إجادة مهارات الاتصال والتمكن من فنون الحوار وآدابه. وتتداخل بعض الكلمات فى المعنى مع الإقناع مع وجود فوارق قد تكون دقيقة إلى درجة خفائها عن البعض؛ ومن أمثال هذه الكلمات: الخداع، الإغراء، التفاوض. فبعضها تهييج للغرائز وبعضها تزييف للحقائق وبعضها مجرد حل وسط واتفاق دون اقتناع وهكذا.

عناصر الإقناع:

١ ـ المصدر: ويجب أن تتوافر فيه صفات منها:

ـ الثقة: ويحصل عليها من تأريخ المصدر إضافة إلى مدى اهتمامه بمصالح الآخرين.

ـ المصداقية: فى الوعود والأخبار والتقييم.

- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع: كلمة، مقالة، منطق، عاطفة..

- المستوى العلمى والثقافى والمعرفى.

- الالتزام بالمبادئ والقناعات التى يريد إقناع الآخرين بها.

٢ ـ الرسالة: لابد أن تكون:

- واضحة لا غموض فيها بحيث يستطيع جمهور المخاطبين فهمها فهماً متماثلاً.

- بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه.

- مرتبة ترتيباً منطقياً مع التأكيد على الأدلة والبراهين.

- مناسبة العبارات والجمل حتى لاتسبب إشكالاً أو حرجاً ولكل مقام مقال.

- بعيدة عن الجدل واستعداء الآخرين؛ لأن المحاصر سيقاوم ولا ريب!

٣ ـ المستقبل: ينبغى مراعاة ما يلى:

- الفروق العمرية والبيئية.

- الاختلافات الثقافية والمذهبية.

- المكانة العلمية والمالية والاجتماعية.

- مستوى الثقة بالنفس.

- الانفتاح الذهنى.

يعتمد نجاح الإقناع على:

١ ـ القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.

٢ ـ معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم وترتيبها.

٣ ـ الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق، أناقة المظهر، الثقافة الواسعة.

٤ ـ التفاعل الإيجابى الصادق مع الطرف الآخر.

٥ ـ التمكن من مهارات الإقناع وآلياته من خلال إمتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بآدابه.

٦ ـ التوكل على الله ودعائه مع حسن الظن به سبحانه.

ما يجب عليك فعله:

. قبل الإقناع:

١ ـ الإعداد الكامل فالأنصاف إتلاف للجهد ومضيعة للأوقات.

٢ ـ البدء بالأهم أولاً خشية طغيان مالا يهم على المهم.

٣ ـ اختيار التوقيت المناسب لك وللطرف الآخر.

. فى أثناء الإقناع:

١ ـ توضيح الفكرة بالقدر الذى يزيل اللبس عنها.

٢ ـ المنطقية والتدرج.

٣ ـ العناية بحاجات الطرف الآخر.

٤ ـ تفعيل أثر المشاعر.

. بعد الإقناع:

١ ـ دحض الشبهات والرد على الاعتراضات.

٢ ـ التأكد من درجة الإقتناع من خلال إخبار الطرف الآخر أو مشاركته فى الجواب عن الاعتراضات أو حماسته للعمل المبنى على إقتناعه.

٣ ـ التفعيل السلوكى المباشر.

قواعد الإقناع:

١ ـ أن يكون القيام خالصاً لله سبحانه وتعالى لا يشوبه حظ نفس.

٢ ـ الالتجاء لله بطلب العون والتوفيق ووضوح الحق.

٣ ـ وجود متطلبات الإقناع الرئيسة وهى:

- الاقتناع بالفكرة. وضوحها.
- القدرة على إيضاحها. القوة فى طرح الفكرة.
- توافر الخصال الضرورية فى مصدر الإقناع.

٤ ـ معرفة شخصية المتلقى وقيمه واحتياجاته مع تحديد ترتيبها. وقد ينبغى عليك تقمص شخصيته لتتعرف على دوافعه ووجهة نظره. كما يجب معرفة حيله وألاعيبه حتى لا تقع فى شراكها.

٥ ـ حصر مميزات الفكرة التى تدعو إليها مع معرفة مآخذها الحقيقية أو المتوهمة وتحليل المعارضة السلبية المحتملة وإعداد الجواب الشافى عنها. وأعلم أن أسلم طريقة للتغلب على الاعتراض أن تجعله من ضمن حديثك.

٦ ـ اختيار الأحوال المناسبة للإقناع: زمانية ومكانية ونفسية وجسدية؛ مع تحين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك.

٧ ـ تحليل الإقناع إلى:

- مقدمات متفق عليها كالحقائق والمسلمات.
- نتائج منطقية مبنية على المقدمات.

٨ ـ الابتعاد عن الجدل والتحدى واتهام النوايا، لأن جعل الطرف الآخر متهماً يلزمه بالدفاع وربما المكابرة والعناد.

٩ ـ إذا كنت ستطرح فكرة فى محيط ما: فروج لها عند أركان ذلك المحيط قبل البدء بنشرها.

١٠ ـ تعلم أن تقارن بين حالين ومسلكين لتعزيز فكرتك.

١١ ـ حدد مسبقاً متى وكيف تنهى حديثك.

١٢ ـ لخص الأفكار الأساسية حتى لا تضيع فى متاهة الحديث المتشعب.

١٣ ـ اضبط نفسك حتى لا تستثر؛ وراقب لغة جسدك حتى لاتخونك.

١٤ ـ أشعر االطرف المقابل باهتمامك من خلال:

- ربط بداية حديثك بنهاية حديثه ما أمكن.
- تعزيز جوانب الاتفاق.
- أشعره بمحبتك وعذرك إياه.

عوائق الإقناع:

١ ـ الاستبداد والتسلط: لأن موافقة الطرف الآخر شكلية تزول بزوال الاستبداد.

٢ ـ طبيعة الشخص المقابل: فيصعب إقناع المعتد برأيه وتتعاظم الصعوبة إذا كان المعتد بنفسه جاهلاً جهلاً مركباً.

٣ ـ كثرة الأفكار مما يربك الذهن.

٤ ـ تذبذب مستوى القناعة أو ضعف أداء الرسالة من قبل المصدر.

٥ ـ الاعتقاد الخاطئ بصعوبة التغيير أو استحالته: وهذه نتيجة مبكرة تقضى على كل جهد قبل تمامه.

٦ ـ اختفاء ثقافة الإشادة بحق من قبل المصدر تجاه المستقبل.

وقفات مهمة:

١ ـ " ماكان الرفق فى شئ إلا زانه ".

٢ ـ الصدق فى الحديث خلة حميدة يكافئ عليها الصادق حتى لو كان فى حديثه ما لا ينبغى؛ فلا تعارض بين تصحيح الخطأ ومكافأة الصادق.

٣ ـ سوف تمتلك مهارة الإقناع بدراية وتمكن من خلال متانة المعرفة وسلامة الممارسة؛ وإذا وجدت الموهبة فخير على خير وإلا فالمقدرة وحدها تفى بالغرض.

التأثير بالإيحاء:

الإقناع بالإيحاء:

ربما تقولين أنا حاولت إقناع زوجى بفكرتى ساعة وساعتين ولم استطيع ايصالها لأنى كلما حاولت إقناعه اجده فى النهاية لم يقتنع، ولكن هناك طريقة مضمونة وهى طريقة الإقناع بالإيحاء فبه نستيع إقناع الطرف الآخر فى دقيقة أو دقيقتين فبالإقناع بالإيحاء نستطيع أن نصل لعمق العقل الباطن من خلال الأسلوب المتبع لـ (مالتون) الذى سمى بابو التنويم المغناطيسى وتسمى هذه اللغة التى سنتبعها (اللغة المالتونية).

كيف يمكن أن نغير قناعات الشخص الذى أمامنا؟

بداية يجب أن نتسائل ما هى العمليات التى تدور فى عقله خلال نقاشى معه؟

فلكل انسان يوجد فى عقله شقين:

١ ـ العقل الواعى.

٢ ـ العقل الباطن.

العقل الواعى:

هو المسؤل عن تلقى المعلومات منك بالدرجه الاولى واذا وافق عليها مررها للعقل الباطن، وهو المدرك الذى يحدث فيه كل الموازنات ولكنه يشكل جزء بسيط بالنسبة للعقل الباطن فكأنه حارس لباب المدرسة والمدرسة الكبيرة هى العقل الباطن.

العقل الباطن:

والذى يعتبر بمثابة المخزن للمعلومات منذ أن كنا أجنة حتى هذا اليوم، وهو المسؤل عن المشاعر والدوافع وراء السلوك والافعال اللاإراديه (الغضب، الحزن، الفرح...الخ؟)، أى أن أى كلمة أو خبرة أو إدراك تمر من خلال الواعى فإذا قبلها مررها للعقل الباطن الذى يقبل كل شىء على انه حقيقة فهو لايفرق بين الحقيقة والخيال فبهذه الخصائص تؤثر فى قبول أى شىء نريده أن يصل له يعنى إذا قبل الواعى ما أريد إقناع غيرى به فإنه سيمررها للباطن وسيقبلها بدون تحليل يعنى اننى بهذا استطعت إقناعه والعكس صحيح.

هل استطيع أن امرر ما اريده للعقل الباطن؟

نعم باستخدام اللغة المالتونية التى استخدمها مالتون فى تنويمه المغناطيسى من خلال اضعاف العقل الواعى لتصل افكاره للعقل الباطن.

مثال:

اجتمع خمسة من الاصدقاء لمقابلة صديق لهم فى مكان ما فلما رآه الاول سلم عليه وقال ماذا بك يبدو عليك التعب وقال الثانى نعم صحيح فوجهك اصفر والثالث قال ربما تكون محموم والرابع والخامس أيضًا اعطوه اشارات سلبية.

ماذا سيفعل؟ سيشعر فعلا انه مريض حتى لو كان بصحة جيده لان قناعة العقل الباطن تنعكس على حالة الشخص الجسمية والنفسية، (إيحاء للعقل الباطن ايجابى).

المهارات التى نستطيع من خلالها ايصال مانريد بالإيحاء:

١ ـ مهارة الافتراضات:

وهو أن نفرض فى الجملة التى نتحدث بها افتراض إيجابى مثال (عندما اقول واصلوا القراءة والاستمتاع بما كتبت لكم) لما قلت واصل القراءة ما هو الافتراض؟ هو انك كنتى مستمتعه اصلا فالافتراض الذى اوصلته لعقلك الباطن أنك مستمتعه أصلاً.

مثال آخر (زوجة تشتكى تقول: أنا دائما اقول يا أبو فلان حبنى انت ليش ماتحبنى)، فهى تفترض لعقله الباطن انه مايحبها، كان الاجدر بها أن تقول: أنا اريدك أن تزيد محبتك لى فهذا يعنى انه يحبها ولكن تريد الزيادة فالافتراضات تزيد من الهمة والعزيمة أو أن تحبط الشخص.

٢ ـ قراءة الافكار:

كأننا نأخذ ابرة ونحقنها فى العقل الباطن لنفترض اننا نعرف ماذا يفكر به الشخص الذى امامنا كأن اقول له: انك الآن تشعر براحة فالحقيقة أنا لاعرف فعلا ولكن هذا بمثابة حقن هذه الفكرة فى عقلة الباطن فتصل فكرة الشعور بالراحة له لانها قد تكون الفكرة موجودة ولكن بنسبة ضعيفة يعنى إذا كان مرتاح نوعا ما فسوف تزداد الراحة وربما يكون مرتاح جدا فسيقول: والله انت مذهل كيف عرفت ذلك؟

مثال: زوجه دائما تقول لزوجها أنا اعرف انك تحبنى فهذه الكلمة لها اثر ايجابى ورسالة للعقل الباطن من خلال هذا الأسلوب حقنت هذه الفكرة للعقل الباطنى.

٣ ـ عامل الإمكان والرغبة وليس الضرورة، رائعة جدا هذه المهارة

مثال:

عندما اقول لشخص انت ترغب فى انهاء هذه المهمه ويقول نعم فإن الرغبة صارت منطلقه منه هو والا منى انا؟

طبعا منه هو.

مثال آخر:

عندما تقولين لزوجك انت تحب تطلعنا اليوم نتفسح خارج المنزل، سيخرجنا فعلا، وهذا يعنى انه هو الذى يرغب وليس انا، ولكن فى حقيقة الأمر أنا من اريد ذلك ولكن علقت الرغبة به هو فسيفعل ذلك بنفس مفتوحة، بعكس لو اقول له: لو سمحت طلعنا اليوم فالرغبة تصبح منطلقة منى أنا والرغبة إذا كانت من طرف آخر يكون الحافز ضعيف وعندما تكون منطلقه من نفسه تكون اقوى وأحسن عادة إخواننا اللبنانين والسوارية يتبعون هذا الأسلوب ويمكن أن يكون بغير علم منهم انه إيحاء فهم إذا ارادوا الطلب دائما يقولون (ازا بتريد) فهم يعلقون الرغبة على الطرف الآخر وهذا ما يسمى بالإيحاء بعامل الرغبة.

٤ ـ الربط البسيط:

وهو الربط بين جملتين بواو العطف كأن اقول انت تستمع إلى وتشعر بالسرور أو انت تجلس معى وتشعر بالراحة أو انت تستمع لصوتى وتستمتع اكثر واكثر.

الهدف الإقناع بالسلوك من خلال وجوده على هذه الحالة فإضافة قيمة مشاعرية فبهذا نستطيع أن نجعل الربط البسيط بالغ الفاعلية وان نوصل قناعاتنا بشكل مؤثر جدا.

٥ - الربط الضمنى

الربط بين جملتين باستخدام (س أو سوف)والهدف منها استغراق الشخص فى حالة معينة.

مثال: أن اقول لشخص فى اختبار لمادة معينه فى الوقت الذى تفكر فيه وتستغرق بالتفكير ستستطيع الحل الصحيح.

٦ - مجارات الخبرة

يشبه (مهارة ٤) (ومهارة ٥)

كأن تقول لشخص ترا انه متعب: وانت تشعر بالتعب الآن ربما انك فكرت بالأجر فأنت هنا تعطيه الاحساس بسهولة الأمر بمجرد التفكير بالأجر.

٧ - السبب والتأثير

ادعى انه هناك سبب سيؤدى لنتيجة معينة.

مثال:

أن يقول شخص المدير هذا يجيب لى الهم ودائما يكرر هذه الجملة وانت تسمعها منه دايما فهنا ستجد نفسك مع مرور الوقت بمجرد دخولك لمكتب المدير انه فعلا يجلب لك الهم.

مثال آخر:

زوجه دائما تقول لزوجها: انت بمجرد النظر لى تشعر بالراحة فى البداية قد يسخر منها ولكن مع كثرتها ستمر لعقله الباطن ويتقبلها ويشعر فعلا بالراحة مع مرور الوقت.

٨ - السياقات الخفية: الاقتباسات رائعة جدا

مثال:

أن يقول شخص لاخر هل لى أن اخبرك أن المشى لمدة ساعتين فى اليوم مفيد لصحتك سيرد ويقول لا استطيع فهذا متعب فترد ولكن

الدرسات اثبتت ذلك سيقتنع فعلا وربما ينفذها لان الأشخاص عادة يؤمنون بالدراسات حتى لو كانت وهميه ويقتنعون عندما تكون الفكرة مدعمه باراء اخرى غير رائى كأن اقول (العلماء يقولون أو الاطباء يقولون) فهذا الأسلوب يعطى تضخيم وتعزيز للفكرة

٩ ـ الاضداد الزوجية:

كقوله تعالى (ان مع العسر يسرا) فانت ستصبح بعد كل عسر تنتظر الفرج لان العقل الباطن فى الاصل يؤمن بالاضداد

أخيراً:

يجب علينا أن نتقن هذه المهارات من خلال سياق كلامنا ربما نتعب فى البدايه ولكن مع التعود سنصبح مذهلين فى هذه المهارات التى ستفيدنا فى حياتنا اليوميه مع الزوج أو الوظيفة أو الابناء.

كيف تتقن التأثير فى الآخرين؟

متطلبات نفسية ومفاهيم أساسية:

١ ـ أن تثق تماما فى فضل الله عز وجل عليك (فى قدرتك على الإقناع) بما تريد الإقناع به.

٢ ـ الأثر الرائع للإقناع.

٣ ـ أن تثق تماما فى صحة ما تريد الإقناع به.

٤ ـ ضع فى يقينك أن الكثير ممن ستحاورهم يحمل الكثير من الخير بين خباياه وعقله وقلبه اليوم أو غدا.

٥ ـ وتذكر أيضا أن نشاطك إذا لم يؤثر فى من تستهدفه سيؤثر فى غيره بإذن الله اليوم أو غدا.

٦ ـ سعة الصدر نفسيا وعقليا.

٧ ـ القدرة على التحكم فى الأعصاب والانفعالات (من يخسر التحكم فى أعصابه يخسر قضيته).

٨ ـ المرونة.

٩ ـ الطاقة النفسية والقدرة على التحكم فى الحماس الخارجى.

قواعد وسياسات اثناء الإقناع

١ ـ استعن بالله عز وجل وتذكر أن مفاتيح القلوب بيد الله واستغفر الله داخلك.

٢ ـ ركز نحو الهدف.

٣ ـ الأساليب والمداخل غير المباشرة كثيرا ما تكون مؤثرة.

٤ ـ استخدم أدلة قطعية الدلالة وقطعية الثبوت واترك الأدلة الظنية فى ثبوتها أو دلالتها ما لم تكن مضطرا واستعد لما بعدها من اعتراض.

٥ ـ أرائك الصحيحة لا تعنى ازدراء أو إهانة أى رأى آخر له نسبة من الصحة.

٦ ـ استشهد ما استطعت بما يمثل لديه قيمة مقنعة (نصوص ـ شواهد أشخاص ـ تجارب نوع الأدلة) واستخدم التعبيرات والقصص والأمثلة المعبرة والمناسبة له أيضا.

٧ ـ اختر الوقت المناسب والحالة المناسبة عند المستمع ما أمكن.

٨ ـ كن مرنا فى أسلوبك وشواهدك وغيّر من خططك بناءا على الحوار ونتائجه أولا بأول.

٩ ـ لا تعارض نفسك أبدا سواء فى نفس المجلس أو مع تصريحات وأراء أخرى ذكرتها قبل ذلك واذا حدث هذا فنبه عليه بوضوح " سبق أن قلت كذا والآن اعدل عنه إلى كذا .... للسبب...).

١٠ ـ اترك له الباب ليخرج منه بكل احترام فى حالة قناعته أو عدم قناعته.

١١ ـ احمد الله عز وجل على توفيقك واستغفر الله فى كل الأحوال اثناء الإقناع وبعده.

١٢ ـ ميز بين أن يكون رأيك هو الأفضل وبين أن يكون رأيك هو الصواب وغيره خطأ ولكل متطلباته وضوابطه.

١٣ ـ توقع وحلل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات عندك ولديه أيضا ما استطعت.

١٤ ـ نم خبراتك ومهاراتك دائما.

محاذير

١ ـ الابتعاد عن الهدف الرئيسى والدخول فى أهداف جانبية ٠ سواء كانت اهداف أو وسائل أو أمثلة تريد اثبات صحتها أو وقائع يمكنك ايجاد بديل عنها إذا لم تكن مناسبة له).

٢ ـ الاستغراق فى التفاصيل حتى لو كانت تخص الهدف الرئيسى (عادة).

٣ ـ أن تدعه يمسك بزمام الحوار وتتحول إلى الدفاع (مالم يكن هذا مقصودا منك كجزء من الخطة).

٤ ـ الظهور بمظهر المتعالى (العبرة بما يرصده عليك ظاهريا حتى لو كنت داخليا فى أفضل درجات التواضع.

٥ ـ الدخول فى معركة تبدو انها شخصية.

٦ ـ لوازم الحديث والحركات.

٧ ـ التعامل السطحى مع حديث الغير.

٨ ـ الدعابات غير المناسبة.

٩ ـ استخدام مرجع أو مصدر كدليل ثم رفضه فى موضع آخر.

١٠ ـ استخدام اساليب لا تتفق مع قيمك.

١١ ـ ابتعد عن الهجوم على قيمه ومرجعياته (مالم يكن ذلك مقصودا فى حد ذاته).

١٢ ـ اللغة غير المناسبة للموضوع أو الشخص.

١٣ ـ لا تغلق على نفسك الباب بدون داعى.

خطوات أساسية

١ ـ حدد نوع وطبيعة الموضوع.

٢ ـ حدد اسباب عدم قناعته بالموضوع.

٣ ـ حدد الأسلوب الذى ستتبعه.

٤ ـ حدد طريقة الإثبات.

٥ ـ حدد المدخل المناسب له ولغته.

كيف تدير انفعالاتك؟:

تعلَّم مهارة التحكم بحالتك العاطفية لتتمكن من زيادة مستوى أدائك واجعل هدفك هو التحكم بحالتك العاطفية، وستلاحظ تحسناً فى قدرتك على التحكم فى حالات التوتر ومواجهة التحديات.

التعامل مع الضغوط:

عندما تتعرض للضغوط والتوتر فإنّ حالتك العاطفية تتأثر، وبالتالى يؤثر سلباً على تفكيرك وأدائك وحكمك على الأمور. على سبيل المثال: عندما يتحتم عليك إنجاز عمل هام ولكنك لا تستطيع إنجازه بسبب أعمال أخرى فقد يدرك عقلك بأنك فى موضع ضغط، وقد يؤدى ذلك إلى القلق وعدم القدرة على التفكير الجيد. ولكى تتأقلم مع الضغوط، عليك إما أن (تغير نظرتك للموقف) حتى يصبح بالنسبة لك تحدّياً إيجابياً، أو (تغير حالتك العاطفية) للتعامل بشكل أفضل مع الموقف.

إرشادات:

إذا سمحت للضغوط بالتأثير على حالتك العاطفية، سينخفض مستوى أدائك.

تعلّم كيف تُدرك حالتك العاطفية وتكون واعياً لها باستمرار.

ليس من الصعب أن تغيّر حالتك العاطفية.

كلما تحكمت فى عاطفتك زادت قدرتك على انجاز العمل.

الانجاز المتميز:

يُمضى الأشخاص الناجحون فى أدائهم معظم وقتهم فى حالة إنجاز متميز، وهذه حالة يصل لها الفرد من جرّاء قيامه بأعمال يستمتع بها،

ويحدث ذلك عندما يكون الهدف محفزاً والتحدى بمستوى القدرات. لذلك احرص كثيراً على أن تصل لهذه الحالة، إذا كنت ضجراً فارفع مستوى التحدّى، وإذا كنت متوتراً فارفع مستوى كفاءتك أو حاول الحصول على الدعم من الآخرين. غيّر حالتك العاطفية حتى تجد نشاطا يُعتبر فرصة لتطوير قدراتك. قم بتجزئة النشاط إلى أجزاء صغيرة قد تساعدك للوصول إلى مرحلة الانجاز المتميز.

يتحفز الأشخاص عندما يكون مستوى المهارات والدعم لديهم مساوٍ لمستوى التحدى. وإذا لم يجد صاحب المهارات تحدياً ملائماً لمهاراته فقد يصاب بالملل، كما أنّ التحدى الزائد قد يؤدى إلى التوتر.

إدراك الحالة العاطفية:

عادةً يدرك الأشخاص حالتهم العاطفية، حيث يمكن أن يمرّ الشخص بالعديد من الحالات العاطفية خلال اليوم الواحد، مثل (الغضب والحماس والرضا والراحة). وإذا أدركت أنك تمر بحالة عاطفية معينة، فعليك أن تتعامل معها كإشارات تجذب انتباهك إلى أمور قد تغفل عنها. على سبيل المثال: إنّ الغضب من عمل ما، أو من زميلك قد ينبهك إلى مشاكل تحتاج لمعالجتها، أو يوجهك لحالة عاطفية أكثر فائدة مثل التحلّى بالصبر. عليك أن تتعلم كيفية ملاحظة الإشارات العاطفية الصغيرة لديك ولدى الآخرين والتى توضّح الحالات العاطفية الايجابية والسلبية، حتى تعرف متى يجب أن تتدخل.

ضبط المشاعر:

عندما يواجهك التوتر، اعكس الشعور إلى حالة عاطفية ايجابية مثل التفكير بالهدوء.

عندما تواجهك حالة مشابهة لنفس حالة التوتر الأولى فتذكر المفتاح السابق (مفتاح الهدوء).

الآن أصبح لديك ضابط (مفتاح مثبّت) لمشاعرك قبل الوصول لذروتها.

كرّر هذه العملية حتى تصبح تلقائية.

استخدم أيضاً حركات جسدية كرابط مثبت للحالة العاطفية الإيجابية، مثل: (هدوء يرافقه الجلوس، ورسم زهرة معبرة، وهكذا).

فن المناقشات:

كيف تكسب مناقشتك؟

هل سبق وانهزمت فى مناقشتك وشعرت أن الحق معك لكنك لا تعرف كيف توصل وجهة نظرك؟

أو هل سبق وتحولت مناقشتك إلى معركة وجدانية حامية ربما تطورت إلى معركة بالألفاظ؟

هل شعرت يوما أن الطرف الأخر فى النقاش معك خرج صامتا لأنه فقط يريدك أن تسكت وليس لأنه مقتنع بكلامك؟

إذا سبق وحصل لك شىء مما سبق فاعلم انك لست مناقش جيد ولا تجيد بعض أصول المناقشة.. لأن النقاش فن راق وحساس لا يجيده الجميع وله أصول خاصة إذ لا يجب أن نكثر منه إلا إذا شعرنا بأننا نود توضيح وجهة نظر هامة حول موضوع مفيد، لأن النقاش فى هذه الحالة يزيد ثقافة الإنسان وإطلاعه أما إذا كان حول موضوع تافه أو غير مهم وشعرت أن النقاش حوله لن يضيف جديدا فالأولى تركه لقول الرسول

صلى الله عليه وسلم (أنا زعيم بيت بربض الجنة لمن ترك المراء ولو كان محقا).

وهذه النقاط الستة ستساعدك بإذن الله على أن تكون مناقش جيد عادل وقوى فى نفس الوقت بحيث تستطيع إقناع الطرف الأخر بوجهة نظرك دون أن تسبب له جرحا أو إحراجا. وهى للتطبيق فى الحياة اليومية:

١ ـ دعه يتكلم ويعرض قضيته:

لا تقاطع محدثك ودعه يعرض قضيته كاملة حتى لا يشعر بأنك لم تفهمه لأنك إذا قاطعته أثناء كلامه فإنك تحفزه نفسيا على عدم الاستماع إليك لأن الشخص الذى يبقى لديه كلام فى صدره سيركز تفكيره فى كيفية التحدث ولن يستطيع الإنصات لك جيدا ولا فهم ما تقوله وأنت تريده أن يسمع ويفهم حتى يقتنع كما أن سؤاله عن أشياء ذكرها أو طلبك منه إعادة بعض ما قاله له أهمية كبيرة لأنه يشعر الطرف الآخر بأنك تستمع إليه وتهتم بكلامه ووجهة نظره وهذا يقلل الحافز العدائى لديه ويجعله يشعر بأنك عادل.

٢ ـ توقف قليلا قبل أن تجيب:

عندما يوجه لك سؤالا تطلع إليه وتوقف لبرهة قبل الرد لأن ذلك يوضح انك تفكر وتهتم بما قاله ولست متحفز للهجوم.

٣ ـ لا تصر على الفوز بنسبة ١٠٠٪:

لا تحاول أن تبرهن على صحة موقفك بالكامل وان الطرف الآخر مخطئ تماما فى كل ما يقول. إذا أردت الإقناع فأقر ببعض النقاط التى يوردها حتى ولو كانت بسيطة وبين له انك تتفق معه فيها لأنه سيصبح

أكثر ميلا للإقرار بوجهة نظرك وحاول دائما أن تكرر هذه العبارة (أنا أتفهم وجهة نظرك)، (أنا اقدر ما تقول وأشاركك فى شعورك).

٤ ـ اعرض قضيتك بطريقة رقيقة ومعتدلة:

أحيانا عند المعارضة قد تحاول عرض وجهة نظرك أو نقد وجهة نظر محدثك بشىء من التهويل والانفعال، وهذا خطأ فادح، فالشواهد العلمية أثبتت أن الحقائق التى تعرض بهدوء اشد أثرا فى إقناع الآخرين مما يفعله التهديد والانفعال فى الكلام. وقد تستطيع بالكلام المنفعل والصراخ والاندفاع أن تنتصر فى نقاشك وتحوز على استحسان الحاضرين ولكنك لن تستطيع إقناع الطرف الآخر بوجهة نظرك بهذه الطريقة وسيخرج صامتا لكنه غير مقتنع أبدا ولن يعمل برأيك.

٥ ـ تحدث من خلال طرف آخر:

إذا أردت استحضار دليل على وجهة نظرك فلا تذكر رأيك الخاص ولكن حاول ذكر رأى أشخاص آخرين، لأن الطرف الآخر سيتضايق وسيشكك فى مصداقية كلامك لو كان كله عن رأيك وتجاربك الشخصية على العكس مما لو ذكرت له آراء وتجارب بعض الأشخاص المشهورين وغيرهم. وبعض ما ورد فى الكتب والإحصائيات لأنها أدلة أقوى بكثير.

٦ ـ اسمح له بالحفاظ على ماء وجهه:

لأن الأشخاص الماهرين والذين لديهم موهبة النقاش هم الذين يعرفون كيف يجعلون الطرف الآخر يقر بوجهة نظرهم دون أن يشعر بالحرج أو الإهانة، ويتركون له مخرجا لطيفا من موقفه، إذا أردت أن يعترف الطرف الآخر لك بوجهة نظرك فاترك له مجالا ليهرب من خلاله من موقفه كأن تعطيه سببا مثلا لعدم تطبيق وجهة نظره أو معلومة جديدة لم يكن يعرف

بها أو أى سبب يرمى عنه المسؤولية لعدم صحة وجهة نظره مع توضيحك له بأن مبدأه الأساسى صحيح (ولو أى جزء منه) ولكن لهذا السبب (الذى وضحته) وليس بسبب وجهة نظره نفسها - فإنها غير مناسبة.

أما الهجوم التام على وجهة نظره أو السخرية منها فسيدفعه لا إراديا للتمسك بها أكثر ورفض كلامك دون استماع له لأن تنازله فى هذه الحالة سيظهر وكأنه خوف وضعف وهو مالا يريد إظهاره مهما كلف الأمر.

كيف تحلل الآخرين وتفهمهم؟

فوائد معرفة أنماط ونفسيات الناس:

١ - عندما نعرف أنماط ونفسيات الناس نستطيع أن نضع كل شخص فى موضعه الصحيح.

٢ - عندما نعرف أنماط ونفسيات الناس نعرف نقاط ضعفهم ونقاط قوتهم.

٣ - عندما نعرف أنماط ونفسيات الناس يكون تواصلنا مع من حولنا أكثر مرونة وسلاسة.

٤ - عندما نعرف أنماط ونفسيات الناس نكون قادرين على التكيف مع حياتنا الاجتماعية.

أنماط النفسيات البشرية

أربع أنماط للناس:

١ - النمط المتفرد.
٢ - النمط التحليلى.
٣ - النمط التعبيرى.
٤ - النمط الودى.

النمط المتفرد:

١ ـ إنسان حازم لا يتردد الأمور عنده محزومة.

(يا ابيض يا اسود) ما عنده خيارات بالمنتصف

٢ ـ يهتم بنتائج ولا يهتم بالتفاصيل ينظر لنهاية مباشرة.

مقولته المشهورة بالهجه الخليجيه (عطنى الزبدة) بالهجه المصرية (هات من الآخر)

٣ ـ إنسان عملى يهتم بالانجازات العملية وذالك على حساب العلاقات الاجتماعية الأسرية.

٤ ـ شخصية مبادرة يحب أن يكون قيادى يريد أن يفرض سيطرته على الآخرين.

٥ ـ يتخذ القرارات بدون تردد. سريع الرد.

(لو سألته ما رأيك بالشىء ألفلانى؟ = على طول يجاوب بدون تردد)

٦ ـ يقبل التحديات، ويجتاز الصعوبات، ويقهر المخاطر، بشرط؟؟ (أن تكون هناك نتائج).

٧ ـ نادر ما يتردد بتصحيح الأخطاء وحتى أخطائه الشخصية.

٨ ـ واضح ومباشر.

النمط التحليلى:

١ ـ منزوى يحب الوحدة.

٢ ـ مُقيد ملتزم بالأنظمة والتعليمات.

٣ ـ منطقى لا يتجاوب كثيراً مع الخيالات.

مثلاً: (لو طرحت فكرة، يسال هل جربت من قبل؟)

٤ ـ يصلح كمطور ولا يصلح كمبتكر.

٥ ـ مستمع من الطراز الأول (يستمع لأنه يحب جمع المعلومات والخبرات)

٦ ـ يزن جميع الاحتمالات قبل الأقدام على أى عمل.

(يفكر طويلاً، ما لذى يحدث أن فعلت كذا؟ وأن لم افعل ما الذى يحدث)

٧ ـ ثابت فى غايته يواصل حتى النهاية.

٨ ـ مستقل، مرجعيته باتخاذ القرارات داخليه.

(يشاور كثيراً ويسأل كثيراً، لكن فى النهاية هو من يتخذ القرار)

٩ ـ يدع الآخرين يبادرونه بزمام المبادرة الاجتماعية.

١٠ ـ إذا عُرضت عليه سلعه يتعب البائع، لا يقتنع بسهوله.

(يسأل ما مميزتها وما عيوبها وما.. .. وما.. ..)

النمط التعبيرى:

١ ـ لذيذ وممتع يتسم بالإبداع.

٢ ـ قد يكون عدائى وقد يكون عاطفى يتحول من قمة الحب إلى قمة البغض.

٣ ـ يرتاح للحديث والعلاقات قبل البدء بأى مهمة.

٤ ـ يعتمد على المشاعر لاتخاذ القرارات.

٥ ـ يثار شعورياً بسهوله، كلمة تؤثر عليه طول اليوم ويستطيع التأثير على الآخرين.

٦ ـ لديه قابلية عالية للمشاركة بآرائى.

٧ - صاحب خيال واسع.

٨ - مبدع من الطراز الأول.

٩ - خيالاته لا تنطلق من الواقع، مع ذالك تدفعه نحو الإبداع.

النمط الودى:

١ - مستمع بصدق محبوب وودود.

٢ - علاقته فيها نوع من الدفء وتسهل مصاحبته ويثق بسهولة.

٣ - يستمتع بالاتصالات الشخصية والمسئولية المشتركة.

٤ - يحب كل الناس، لكن العلاقة الشخصية مع اثنان أو ثلاثة.

٥ - يعمل على تحقيق الأهداف بعد تأسيس الروابط.

٦ - يتجنب المخاطر إلا إذا حصل على دعم قوى.

(غالباً يأتيه النمط المتفرد يقول له اعمل كذا وأنا المسئول)

٧ - متعاون مع الآخرين من الطراز الأول.

(كأنه شمعه تحترق لتضئ للآخرين الطريق)

٨ - متفانى فى خدمة الآخرين وفى مساعدتهم وفى الوقوف لجانبهم لا يستطيع أن يرفض لأحد طلب.

طريقة التأثير على هذه الأنماط:

١ - المتفرد / يحفز بنتائج.

٢ - التحليلى / بالأدلة والمعلومات والتفاصيل.

٣ - التعبيرى / بالاستثارة الشعورية.

٤ - الودى / بالعلاقات الحميمة.

أقسام الناس مع الأنماط:

١ ـ نمط واضح وصريح

كل صفات النمط موجودة فيه يحمل نمط واحد فقط.

مثلاً: ١٠٠٪ متفرد.

٢ ـ نمط تشاركى

عنده نمط رئيسى ونمط مكمل.

مثلاً: ٧٥٪ متفرد و٢٥٪ تحليلى.

٣ ـ نمط تكاملى

عنده عدة أنماط مختلفة وهذا أفضل أنواع الناس.

مثلاً: ٢٥٪ متفرد، ٢٥٪ تحليلى، ٢٥٪ تعبيرى، ٢٥٪ ودى.

المتفرد:

يرى التحليلى = متردد

ويرى التعبيرى = فوضوى

ويرى الودى = مخلص

التحليلى:

يرى المتفرد = متهور

ويرى التعبيرى = مبدع وصاحب أفكار

ويرى الودى = مجامل

التعبيرى:

يرى المتفرد = متكبر

ويرى التحليلى = خبير ومتمكن

ويرى الودى = ضعيف

الودى:

يرى المتفرد = قائد

ويرى التحليلى = غير وفى

ويرى التعبيرى = كثير الكلام بدون فعل

مثال يوضح كيفية التعامل مع الانماط:

لو كنت بائع وتريد أن تقنع احد هذه الأنماط ماذا تفعل لنفرض أن هذه السلعة حقيبة.

١ - المتفرد:

حدثه عن النتائج مباشرة (أنت تستفيد كذا وكذا عن شراء هذه السلعة).

٢ - التحليلى:

أكثر من التفاصيل ودعم بالادله والبراهين والمعلومات.

٣ - التعبيرى:

حفزه لاتخاذ القرار عن طريق الاستثارة الشعورية.

(ما أجمل الحقيبة وهى بيدك، ما أجمالها وأنت تحملها)

٤ - الودى:

حفزه بدفء ومودة.

(لأنى ناصح لك، لأنى أريد لك الخير، لأنك صديقى ويهمنى أمرك)

■ ■ ■

4

الطريقة الرابعة

كن مستمعاً تكن مقنعاً

الإصغاء الإيجابى الفعّال

نهدف من خلال هذه المقالة اطلاع المهتمين على أهمية الإصغاء وكيفية ممارسته والتعرف على مهارات الإصغاء لنعمل على تطويرها. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية، للاستماع، والإنصات، والإصغاء، فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع، وهى الأذن أما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث، وورد فى سورة(الأعراف الآية: ٧) **﴿وإذا قرأ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون﴾**.

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت أكثر تركيزاً على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من متحدث، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أو شارد الذهن، أو أن يكون فكرة مشغولاً بأمور غير تلك التى يسمعها. ويشترك الاستماع والإنصات بإمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث. فيمكن أن نستمع إلى الراديو، وننصت له أو أن نستمع إلى متحدث فى غرفة مجاورة.

أما الإصغاء فهو الاستماع (للمتحدث) وله، أى استمع له وإليه، فالاستماع له بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو فى حاسة العين لأن

اللعين تنقل للمصغى التعبيرات التى يرغب المتحدث بالإدلاء بها عن طريق حركاته التعبيرية، بالوجه أو الأطراف الخ...

من خلال التعريفات اللغوية السابقة يمكن استخلاص التعريف التالى للإصغاء: أنه التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ بتفهم الإطار العام لما يدلى به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءة من المصغى تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه، مع التركيز على الاستماع لكل شىء يقال وليس إلى ما تريد أن تسمعه فقط.

أهمية الإصغاء، الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من خلال الاستماع إلى حديث طويل. فعلى صعيد الاتصال لا يمكن تحقيق اتصال جيد إلا بالإصغاء الجيد، حيث أن الاتصال هو الطريقة التى يتم بها تبادل الأفكار والمعانى والأحاسيس والمشاعر، أو إرسالها، لذلك لا يمكن تحقيق اتصال جيد بدون إصغاء جيد. والمدير يحتاج عند التخطيط واتخاذ القرارات إلى معرفة آراء وأفكار ومشاعر العاملين معه ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإصغاء الجيد. إن التحقيق من غضب الآخرين، مرؤوسين أو مواطنين، أو أبناء أو آباء، يبدأ بالإصغاء إليهم، وإشعارهم بأن ما يدلون به هو موضع اهتمام المصغى، لا يمكننا التوصل إلى تفاهمات، أو أمور مشتركة، إذا كان أحد الأطراف فى حالة غضب.

إن التعرف على الحقائق والمعلومات المهمة أثناء سرد قصص من الآخرين علينا، يتطلب تمحيص هذه الأحاديث لنتبين المهم منها،

والحقيقى، وهذا يتطلب مقدرة على الإصغاء ثم التفاعل عن طريق طرح الأسئلة.

مهارات الإصغاء الإيجابى

للإصغاء أربعة مهارات هامة هى: إعادة الصياغة والتلخيص والاستجابة للحركات التعبيرية والاستجابة للمشاعر. المهارات الأربعة يمكن تعلمها وجعلها جزءاً من سلوك الفرد.

إعادة الصياغة: وهى إعادة ما قاله المتحدث بأسلوب المصغى، وتهدف إلى إظهار مفهوم المصغى لما أدلى به المتحدث من كلمات وجمل، والتأكد من سلامة وصحة هذا المفهوم، مثال ذلك لقد فهمت من أقوالك... إلخ، هل كان قصدك أن تقول الخ...هل ما فهمته من أقوالك صحيح.

التلخيص: وهى إعادة النقاط الرئيسية التى ذكرها المتحدث لأخذ الموافقة عليها، ويستخدم التلخيص فى بداية الحوار لاستعراض ما تم فى حوارات سابقة، أو فى نهاية كل جزء من الجلسة أو آخرها.

ومثال ذلك، أريد أن ألخص الخ... دعنا نتعاون لتلخيص ما تم الحديث عنه الخ...

الاستجابة للحركات التعبيرية: الحركات التعبيرية هى تلك الحركات التى تبدو على وجه المتحدث أو جسمه، وكيف تستجيب لها، إن الاستجابة لها تعطى المتحدث انطباعاً هاماً بأن المصغى مهتم ومتفاعل مع المتحدث.

الاستجابة للمشاعر: الاستجابة للمشاعر هى أحد أساليب إظهار التفهم والتفاعل مع المتحدث، إن الحديث عن الموت أو مآسى معينة يتطلب من المصغى إظهار مشاعر المواساة للمتحدث.. . إلخ.

إرشادات حول الإصغاء الإيجابى

١ ـ انسى كل ما يُمكن أن تُفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع وترى.

٢ ـ لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذى يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً فى طريق الاستماع الكامل لمحدثك والنظر إليه.

٣ ـ تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغى إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويُسىء إلى كبرياء محدثك.

٤ ـ انسى كل ما يُلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التى تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التلفون الذى يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بالنظر مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

٥ ـ يُمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الإنطلاق فى الكلام بإبدائك مُلاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التى تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: فعلاً، حقاً، مدهش، تحمست لإفكارك، أتفق مع رأيك... إلخ.

٦ ـ لا تنسى أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبهاً ومهتماً، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تْستمع إليه.

٧ـ عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور فى الحديث، لا تُصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال فى بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.

٨ ـ لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأى أو النصيحة الفورية قبل أن ينتهى من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والإحترام.

٩ ـ تذكر دائماً أنك لا تصغى لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، وأحاسيسه، فأسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

الإصغاء وغضب الآخرين

١١ ميزة للإصغاء:

١ ـ يبعدك عن المشكلات.

٢ ـ ينبئك بما يجرى حولك.

٣ ـ يجعلك متمكنا أكثر.

٤ ـ يجعلك تبدو ذكيا.

٥ ـ يزيد من قوتك.

٦ ـ يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين.

٧ ـ يكسب الاحترام.

٨ ـ يفاوض عنك.

٩ ـ يمتص غضب الآخرين.

١٠ ـ يعزز مكانتك عند الآخرين.

١١ ـ يجلب محبة الآخرين.

١٢ طريقة لتحسين الإصغاء:

١ ـ عليك بالصمت.

٢ ـ عليك أن تدرك أن فى إصغائك نجاحك.

٣ ـ أنصت بفهم.

٤ ـ تواضع فى تقييم ما عندك وأعط فرصة للآخرين.

٥ ـ جهز نفسك للإصغاء.

٦ ـ جاهد كى تركز أثناء الإصغاء.

٧ ـ انتبه للإشارات التى تصدر عن المتحدث.

٨ ـ أمسك عليك لسانك.

٩ ـ لا تنشغل بالرد على المتكلم أثناء حديثه.

١٠ ـ تجنب كل ما يصرفك عن الانتباه.

١١ ـ قل لنفسك إنك تريد معرفة شخصية المتحدث.

١٢ ـ تعلم ألا تحكم على الأشخاص أو الأحداث إلا بعد فهمها جيدا.

١٥ سؤالا عن أسلوبك فى تطوير الاتصال بالآخرين:

هذه مجموعة من الأسئلة.. لابد أن تكون إجابتك بنعم على كل هذه الأسئلة:

١ ـ عندما ترغب فى أن تقول شيئا ما هل أنت صادق فى حاجتك لأن تقول هذا الشىء؟

٢ ـ هل تدرك أن بعض الكلمات التى تختارها قد لا تعنى نفس الشىء بالنسبة للآخرين؟

٣ ـ هل تدرك أن فهمك للرسالة التى تستقبلها قد يكون مختلفا عن الرسالة التى يقصد إيصالها إليك؟

٤ ـ قبل أن تقوم بالاتصال هل تسأل نفسك عن ماهية الملتقى وكيف سيكون تأثير اتصالك عليه؟

٥ ـ عندما تتحدث مع شخص آخر وجها لوجه هل تبحث عما يشير إلى أنه يفهمه ما تقول؟

٦ ـ هل رسائلك مباشرة ومختصرة قدر الإمكان؟

٧ ـ هل تتجنب استعمال مصطلحات أمام من لا يدرك معناه؟

٨ ـ هل تتجنب استخدام اللغة الدارجة واللهجات العامية أمام من قد يستهجنها أو لا يفهمها؟

٩ ـ هل تتحاشى استعمال كلمات من شأنها أن تصرف انتباه المستمع؟

١٠ ـ هل تعلم أن الطريقة التى تتحدث بها تعادل أهمية ما تقول؟

١١ ـ هل تعى أهمية الرسائل غير اللفظية التى ترسلها وأنها تساعدك على تأكيد المعنى الذى تود إيصاله؟

١٢ ـ هل تدرس بعناية ما هى أفضل طريقة لإفهام المتلقى لرسالتك؟ سواء كان وجها لوجه، أو بواسطة الهاتف أو المراسلة.

١٣ ـ هل تكون آرائك عن الآخرين بناءا على ما تسمعه منهم أم بناء على انطباعك عنهم؟

١٤ ـ هل تبذل مجهودا حقيقيا لقراءة الرسائل غير اللفظية التى يرسلها الآخرون عندما تتحدث إليهم؟

١٥ ـ هل تحرص على تحسين مهاراتك فى الاستماع؟

الإصغاء إلى العقل والجسد

نحن نصغى دائما إلى العقل، ونتجاهل نداءات الجسد.. . أو شو خلق الله الإنسان من جسد وعقل، فهما وجهان لعملة واحدة، كلاهما وجهُ الآخر، ولا يصح الإنسان إلا بصحتهما وتمامهما، فى غلبة أحدهما على

الآخر خلل فى التكوينة الإنسانية، فتوازنهما مهم جداً لفهم الحياة وسعادة الإنسان.

جسد الإنسان مخلوق متكاملُ الوظائف، لا شئَ ينقصه، كل شئٍ يحتاجه يجده ويعرف الطريق إليه، الجسد يسلك الطريق الصحيح المنتهى إلى صحته وسلامته وعافيته. ويعرف علاج نفسه من أى مرضٍ يعتريه، فهم عالم وحكيم بذاته.

حين نُصغى أنفسنا إلى أجسادنا ونستمع إليها ونرى ما تريده فإن أجسادنا لن تقوم إلا بما تحتاجه لا بما لا تحتاجه، بعكس العقل فإنه يقوم بما تمليه عليه القواعد ويوحى به إليه المنطق، فالعقل يسير حسبما يُعبَّأ فيه ويُوجَّه إليه، وأما الجسد فهو يسير من تلقاء ذاته، مرجعية العقل خارجية، فهو يستقبل التعاليم، وأما الجسد فمرجعيته داخلية فينطلق من ذاته لبناء وصون ذاته. لذلك فالجسد لن يقوم بشئ فيه مضرة عليه مطلقا.

إلزام الجسد بالتزام قواعد العقل تدميرٌ له وسيطرة عليه، وهو لا يقبل التعليمات الخارجية الصارمة، ولا يرتضى لأحد أن يستغله، لأنه سيقوم بعملية تُفسد كلَّ شئٍ على المُسيطر، عند إلزامه بنوع من الطعام، وهو لا يحتاجه، فإنه لن يقبله، وإن ألزم عليه وأُجبرَ أدى ذلك إلى تمرُّضِهِ أو تقيؤه، لأنه لا يتناسب مع حالته، ولا يحتاج هذا الطعام، فبناؤه غنى عنه، سيأخذ طعاماً مناسباً له إن احتاجه، لأنه سيأخذ الطعام الذى يفيده لا الذى يرغبه. حين يتصرف الجسد فى الطعام فإنه يأخذ من الطعام الكفاية لا الرغبة، لكن العقل سيُجمِّل ويُحسِّن أنواع الطعام فى عين الإنسان فيأكل ما لا يحتاجه الجسد وهنا تكون المشكلة فى خلق الأمراض والعلل الصحية. وعندما يُصاب الجسد بالمرض فإنه يُطهر

نفسه بالمرض ليكون أصحَّ، فليس المرضُ سلبيا فى كل الأحوال، وربما جعل المرضَ مُضراً الدواء الذى يُستعمل للعلاج منه، فالجسد تعتريه الأمراض لتطهره من نفايات الأغذية.

نقع كثيراً ضحية لأمراض وتعب جسدى، والسبب فى أننا نسيطر على الجسد ونسلبه تصرفه، ولو تركنا للجسد التصرف لقام بكل شىءٍ كما يريده وعلى أحسن حال، يتدخل العقل كثيراً فى التحكم فى الجسد، فى فرض نوع الطعام ووقته، وفى تحديد ساعة النوم، وفى وقت المشى، وقد يكون ما يضعه العقل غير متناسب مع حاجة الجسد، فإذا تعارض الجسد والعقل، وغلبَ العقلُ الجسدَ اختلَّ الكيان الإنسانى، فبدأت عليه علامات مرضٍ أو ضعف. لكن إن ترك للجسد حرية التصرف، وأن يفعل ما يشاء فإنه سيكون فى الطريق الصحيح، سيأكل متى احتاج للأكل، وسيشرب متى أحتاج للماء، وسينام متى رأى أنه فى حاجة للنوم، وحين يفعل الجسد ذلك فإنه يفعل ما يضمن صحته وعافيته.

كم نحن بحاجة إلى أن نُصغى إلى أجسادنا، وأن نجعلها تقوم بما تحتاج إليه، فقد كفاها أن سيطرت عليها العقول بالتعاليم المستوردة من الخارج، ففى تعاليم الجسد الذاتية الكثير الكفيل بسعادة الجسد.

كذلك الإصغاء إلى العقل مهم، لأن العقل قائد يبنى قيادته على ما تخزَّن لديه، المشكلة فى العقل إن استسلم لكل تعليم من التعاليم وبدأ تطبيقه على الجسد، هنا مكن المشكلة وخطورتها، لا يستغنى العقل عن التعلم ممن سبق، لكن لا يستسلم ويكون الجسد هو الضحية، وظيفة العقل تمحيص التعاليم، وإدارة تطبيقها على الجسد، هنا سيكون التكامل بينهما، الجسد بلا عقل لا شىء، وعقل خاوٍ لن يفيد الجسد، وكذلك

العقل الإمَّعة سيكون كارثة على الجسد، والعقل بلا جسد صحيح لا شيء، والجسد المُهمَل والمُطلَق له عنانُه ربما يكون معطِّلا للعقل ووظيفته، وإذا تعطلت وظيفة العقل لم يكن الإنسان ممتازاً عن غيره من ذوى الحياة من المخلوقات. لذلك فالموازنة بين الجسد والعقل والإصغاء إليهما مهمة جداً. فبهما يكون التكوين الإنسانى الكامل والذى به تتحقق السعادة والراحة.

المشاركة بأذنك:

فن الإصغاء هو نصف الحديث، فإذا لم يصغ إليك أحد فما فائدة الحديث؟ هذه حقيقة يبدو أن الكثيرين من المحدثين لا يشكون فيها، ومع ذلك فالإصغاء ليس من السهولة بقدر ما يتوهم الكثيرون، ذلك لأن على السامع أن يفك رموز الكلمات ومعانيها، فضلا عن قصد ذاك الذى يتلفظ بها. ولنكن صريحين فنقول إننا لا نحب الإصغاء، فالقاعدة العامة هى أننا نتكلم أكثر مما نعير آذاننا لما يردده الآخرون. والمهم فى نظر بعضهم أن يتكلم أكثر من سواه، حتى لو لم يكن لديه ما يقول، وبقدر ما نجهل من أمر من الأمور بقدر ذلك نتكلم عنه ونبدى من الاقتناع فيه، وفضلا عن ذلك، كم بيننا من تبدو عليه أمارات الإصغاء والاهتمام، وهم فى الحقيقة يفكرون فى كلام يأملون من ورائه أن يفاجئوا الحضور فى مجتمع عندما يعطون فرصة الكلام، مع أنه ليس من الصعب تعلم فن الإصغاء. نصف مصغ! وفى دراسة استغرقت شهرين فى الولايات المتحدة الأمريكية تناولت الاتصالات الشخصية لثمانية وستين شخصا فى مختلف الأعمال، تبين أن ٧٥ ٪ من مواضيع النهار تتم بالاتصال الشفهى، بمعدل ٣٠ ٪ للحديث و٤٥ ٪ للإصغاء أو الاستماع. ومع ذلك

فمعظمنا لا يعرف كيف يصغى، وأجرى الدكتور رالف نيكلز وليونارد ستيفنز، الأستاذان فى جامعة مينيسوتا الأمريكية، طوال سنتين دراسة وقياس القدرة على الإصغاء لدى الآلاف من الطلاب، كما أجريا بعد ذلك دراسة تلك القدرات لدى العشرات من العاملين فى حقل التجارة والمهن الحرة، فكان الشخص المتوسط هو نصف مصغ حتى عندما يحاول فإنه لا يحفظ إلا حوالى ٥٠ ٪ مما يسمعه مباشرة بعد سماعه. إصغاء حسن وعملية الإصغاء تتطلب منك أن تقوم بأكثر من ترك موجات الصوت تدخل أذنيك، تماما كعملية القراءة التى تتطلب أكثر من النظر إلى الأسطر المطبوعة، فالإصغاء الحسن يتطلب الاشتراك الإيجابى، إلا أن هناك عقبات كثيرة تعترض هذا السبيل، منها أننا نفكر بسرعة أكثر مما نتحدث، فنسبة الحديث لدى معظمنا هى حوالى ١٢٥ كلمة فى الدقيقة، فى حين أننا نفكر بمعدل أربعة أضعاف هذه السرعة، مما يعنى أنه فى كل دقيقة يتحدث المرء إلينا فيها ينبغى لنا طبيعيا أن نضع جانبا فترة تفكير تتسع لنحو ٦٠٠ كلمة. أندية للإصغاء ويتفق أحيانا وسط جمهور من المستمعين أن واحدا فحسب من بين أربعة أشخاص يفهم جليا ما يقوله المتحدث أو الخطيب، لذا أنشأت بعض الأندية فى أوروبا والولايات المتحدة، بغية شحذ ملكة الإصغاء والاستماع لدى المنتسبين إليها، صفوفا خاصة أسمتها صفوف الإصغاء، حيث يقرأ أحد الحضور نصا بصوت مرتفع، فى حين يحصر الباقون الجالسون حول المائدة تفكيرهم فى أقواله، ومن ثم يوجز كل واحد منهم ما أصغى إليه واستمع، لتقارن بعد ذلك النقاط التى يحصل عليها كل واحد، مما يتيح ملاحظة فروق كبيرة فى هذه النقاط الممنوحة لهم، وشيئا فشيئا يكتسب المستمعون ملكة الإصغاء.

الاستماع والتواصل:

مفهوم الاستماع

هو فهم الكلام، أو الانتباه إلى شىء مسموع مثل الاستماع إلى متحدث بخلاف السمع الذى هو حاسته وآلته الأذن، ومنه السماع وهو عملية فسيكولوجية يتوقف حدوثها على سلامة الأذن.

ومفردات الاستماع: هى عدد الكلمات التى يفهمها الإنسان عندما يستمع إليها، وتسمى أيضا المفردات السمعية، وكلما كثر عدد المفردات السمعية ساعد ذلك على تقدم المبتدئين فى القراءة.

أهمية الاستماع

للاستماع أهمية كبيرة فى حياتنا، إنه الوسيلة التى يتصل بها الإنسان فى مراحل حياته الأولى بالآخرين، عن طريقة يكتسب المفردات، ويتعلم أنماط الجمل والتراكيب، ويتلقى الأفكار والمفاهيم، ويكتسب الأصوات شرط لتعلمها سواء لقراءته أو كتابته، كما أن الاستماع الجيد لما يلقى من معلومات أو يطرح من أفكار أمر لا بد منه لضمان الاستفادة منها والتفاعل معها ولقد ثبت أن الإنسان العادى يستغرق فى الاستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه فى القراءة.

أما من حيث أهمية الاستماع فى العملية التعليمية فلقد ثبت بالبحث أن الأطفال يتعلمون عن طريق القراءة بنسبة ٣٥٪ من مجموع الوقت الذى يقضونه فى التعلم، بينما يتعلمون عن طريق الكلام ٢٢٪ ويتعلمون عن طريق الاستماع ٢٥٪ من هذا الوقت

الفرق بين السماع والاستماع والإنصات:

يقصد بالسماع مجرد استقبال الأذن لذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها انتباها مقصوداً.

أما الاستماع فهو مهارة أعقد من ذلك، أنه أكثر من مجرد سماع إنه عملية يعطى فيها المستمع اهتماما خاصاً وانتباها مقصوداً لما تلقاه من أصوات. إن الالتفات إلى هذه الأصوات ومحاولة إعطائها معنى أمراً عقد من مجرد السماع لها.

صفات المستمع الجيد

من الصفات التى يتصف بها المستمع الجيد أنه يعرف كيف يسمع إلى الآخرين وأنه لا يستمع إلى الأشياء بأسلوب واحد، والمستمع الجيد هو ذلك الذى يستطيع انتقاء ما ينبغى أن يستمع إليه، وبذلك لدية القدرة على التقاط الأفكار الرئيسية فيما يستمع إليه، كما يستطيع التمييز بين هذه الأفكار، وبين الأفكار والثانوية، ويستطيع التميز بين ما هو حقائق وما هو أراء فيما يستمع إليه، وكذلك يمكنه متابعة الحديث ما لو سكت المتحدث

أساسيات تدريس الاستماع:

- الانتباه: مطلب رئيسى لسماع رسالة وتفسيرها.
- حذف عوامل التشتيت الشعورية واللاشعورية: ومن أمثلة ذلك الاستماع للمتحدث بدلاً من الرسالة.
- التدريس السلم يزيد من وعى الطالب بأساليب توجيه الانتباه إلى جانب أساليب تجنب التشتت.
- فهم الرسالة: يجب على الطالب أن يتعلم كيف يوجه ما يعرفه عن الموضوع نحو تفسيره.
- الاستماع الجيد: يتطلب الاستفادة الكاملة بالتفاصيل.

- تكوين مهارة الاستماع الناقد، يتطلب التدريب على أكتشاف المتناقضات المنطقية وأساليب الرعاية المفوضه.
- الاستماع الكفء.
- معانى الكلمات يجب إدراكها فواراً.
- كفاءة الاستماع يرتبط ببعض العوامل مثل التأثير والحزم والتدريب والذكاء ودرجة الانتباه

أهداف تدريس الاستماع

- أن يقدر المتعلمون الاستماع كفن هام من فنون اللغة.
- أن يتخلص المتعلمون من عادات الاستماع السيئ.
- أن يتعلمون كيف يستمعون بعناية.
- أن يستطيعوا تميزا وجه التشابه والاختلاف فى بداية الأصوات.
- أن تكون لديهم القدرة على أدارك الكلمات المسموعة.
- أن تنمو لديهم القدرة على المزج بين الحروف.
- أن تنمو لديهم القدرة على إكمال الحروف الناقصة.
- أن تنمو لديهم القدرة على توقيع ما سيقوله المتكلم.
- أن يكونوا قادرين على تصنيف الحقائق والأفكار
- أن يكونوا قادرين على استخلاص الفكرة الرئيسة من الأفكار.
- أن يكونوا قادرين على التفكير الأستنتاجى
- أن يكونوا قادرين على الحكم على صدق محتوى المادة المسموعة.
- أن يكونوا قادرين على تقويم المحتوى تشخيصا وعلاجاً.

شروط الاستماع

- ينبغى أن يكون المعلم نفسه قدوة للتلاميذ فى حسن الاستماع فلا يقاطع تلميذا يتحدث ولا يسخر من طريقة حديثه.
- ينبغى أن يخطط المعلم لحصة الاستماع تخطيطاً جيداً.
- ينبغى أن يختار المعلم من النصوص والمواقف اللغوية ما يجعل خبرة الاستماع عند التلاميذ ممتعة يطلبون تكرارها.
- ينبغى أن يهيئ المعلم للتلاميذ إمكانات الاستماع الجيد، كأن يعزل مصادر التشتت أو يجلسهم فى مكان مغلق.
- ينبغى ألا يقتصر الاستماع على خط واحد من خطوط الاتصال مثل أن يكون بين المتعلم والتلاميذ إنما ينبغى أن يتعدى هذا إلى تلميذ وأخر.
- ينبغى عند التخطيط لدرس الاستماع أن يحدد المعلم بوضوح نوع المستمع الذى يريد توصيل التلاميذ له.

معوقات الاستماع

إن الاستماع الدقيق أمر جوهرى فى الاتصال فضعف القدرة على الاستماع تؤدى إلى تعويق الكلام عن القيام بوظيفته ومن ثم فشل عملية الاتصال. وقد يرجع ضعف الاستماع إلى عوامل تكمن فى الكلام. كالتفكك فى التراكيب وعدم الدقة فى التنظيم وغموض المصطلحات، ونستطيع هنا أن نجد سته معوقات للاستماع ينبغى أخذها بعين الاعتبار وهذه المعوقات هى: -

١ - التشتت:

قد يتوقع المستمع أن يكون المتحدثون مثيرين، ومع هذا فعليه أن يبذل جهده لمتابعة الخط الفكرى للحديث إذا يصعب على الإنسان أن ينشغل بعقلة فى مشاكله الشخصية ويتابع فى ذات الوقت ما يقال.

٢ ـ الملل:

قد يصيب الملل المستمع قبل أن ينتهى المتكلم، وهنا ينبغى ألا يكون المستمع متسرعا بل لا بد أن يكون مستقبلا نشطا حتى إذا لم يجد ما يشبع شغفة استمر فى الاستماع أيضا.

٣ ـ عدم التحمل:

ينبغى للمستمع أن يكون مثابراً وصابراً، وأن يتعود على التحمل والإنصات والمتابعة.

٤ ـ التحامل:

لا يتوقع المستمع الجيد الكمال اللغوى للمتكلم فعادة ما يواجهه أخطاء صغيرة فى البناء وفى النطق وكلنه لا ينصرف عن أفكار الكاتب.

٥ ـ البلادة:

يحتاج الاستماع الجيد إلى كل النشاط العقلى للمستمع لذلك ينبغى أن يستحث نفسه دائما على فهم الحديث.

٦ ـ التسرع فى البحث عما هو متوقع:

يميل كثير من الناس إلى أن يسمعوا ما يتمنون سماعة، وبدلا من الانتظار حتى يكمل المتحدث فكرته ينصرفون عن الاستماع لمجرد عدم تحقيق ميلهم أو ينحرفون باستنتاجاتهم عن المعنى

خطوات درس الاستماع:

ينبغى أن يسير درس الاستماع فى خطوات محددة: ـ

ـ تهيئة التلاميذ لدرس الاستماع: أن يبرز المعلم لهم أهمية الاستماع، وأن يوضح لهم طبيعة المادة العلمية التى سوف يلقيها، والتعليمات التى سوف يصدرها.

- تقديم المادة العلمية بطريقة تتفق مع الهدف المحدد.
- أن يوفر للتلاميذ ما يراه لازما لفهم المادة المسموعة.
- مناقشة التلاميذ فى المادة التى سمعت.
- تكليف بعض التلاميذ بتلخص المسموع.
- تقويم أداء التلاميذ عن طريق إلقاء أسئلة أكثر عمقا وأقرب إلى الهدف المنشود.

محاذير فى تعليم الاستماع:

(أ) التنغيم: يميل التنغيم فى دروس الاستماع إلى محاكاة التنغيم الذى تستخدمه الأمهات مع أطفالهن الرضع وهذا غير ملائم فى معظم المواقف والاستعمالات اللغوية.

(ب) النطق العرفى: وهو نطق المثقفين للغة بشكل غريب يختلف عن اللغة العربية اليومية التى ألفها.

(ج) حينما تكون هناك محادثة يستلزم وجود أكثر من متحدث واحد، فالمستمعون ينتظرون المتكلم حتى ينتهى قبل أن يبدءوا الحديث معه.

(د) المفردات: تحدد دروس الاستماع المفردات المستخدمة فيها بصورة خاصة، كذلك فإن لغة دروس الاستماع تميل إلى الأنماط الأدبية.

وخلاصة القول أن خبرات الاستماع التى تراعى فى إعداد الدروس مازالت بعيدة عن خبرات المحادثة التى نستمع إليها فى الحياة اليومية.

إن التطور الأخير فى وسائل الاتصال ووسائل البث التلفزيونى الذى يحمل غزوا ثقافيا أجنبيا لا يتطلب " كفالة المستمع " أى سيطرته على

الحد الأدنى المقبول من مهارات الاستماع بل يستلزم كفاءة المستمع فى سيطرته على الحد الأعلى لمهارات الاستماع واستخدامه لهذه المهارات بأكبر قدر من الإيجابية والفاعلية.

تمرن على الاستماع:

١ ـ انظر إلى الشخص الذى يتحدث، فالشخص الذى يستحق أن تصغى إليه يستحق كذلك أن تنظر إليه. وسيساعدك ذلك فى التركيز على ما يقول.

٢ ـ ابدى اهتماما عميقا بما يقوله ذلك الشخص. وإن كنت توافق على ما يقوله فأومئ برأسك علامة الموافقة، وإن كان يروى قصة فابتسم. استجب لتلميحاته، وتعامل معه.

٣ ـ انحنى باتجاه الشخص المتكلم. ألم تلاحظ قط بأنك تميل للانحناء باتجاه المتحدث المثير للاهتمام وتنأى بعيدا عن المتحدث الممل؟

٤ ـ وجه أسئلة إذ أن هذا يجعل الشخص الذى يتكلم يدرك بأنك لا تزال مصغيا له.

٥ ـ لا تقاطع المتكلم، بل ـ بدلا من ذلك ـ اطلب منه أن يخبرك المزيد. ومعظم الناس يشعرون بالإطراء الشديد إن لم تقاطعهم حتى ينتهون من كلامهم. ولكنهم يشعرون بإطراء مضاعف إن شجعتهم بالكلام بحرية، كأن تقول: هل سمحت بالتعمق قليلا فى النقطة الأخيرة؟ أو قل أود أن أعلم المزيد عما كنت تقوله عن كذا أو كذا.

٦ ـ ابق ملازما للموضوع الذى يتناوله المتكلم، ولا تغير المواضيع إلى حين انتهاء الشخص مما يتحدث عنه، مهما بلغ شوقك لبدء موضوع جديد.

٧ ـ استخدم كلمات المتحدث لكى توضح النقاط التى تتحدث عنها.

وعندما ينتهى الشخص الآخر من كلامه، أعد على مسامعه بعض الأشياء التى ذكرها.

إذا لم تكن قادراً على الاستماع فلن تكون قادراً على الإقناع:

مما لا شك فيه أنه إذا كانت مهاراتك فى التواصل الشخصى مع الآخرين ضعيفة (ومن ضمنها الاستماع الفعال)، فستتأثر إنتاجيتك بدرجة كبيرة، وذلك ببساطة لأنك تفتقر إلى الأدوات التى تساعدك على التأثير والإقناع والتفاوض، والتى هى من أهم العوامل اللازمة للنجاح فى مكان العمل. إن خطوط التواصل يجب أن تكون مفتوحة بين الأفراد الذين يتعاونون مع بعضهم البعض لإتمام العمل.

وبأخذ هذا الكلام فى الاعتبار، فإنه يجب عليك أن تستمع إلى الآخر بعناية واهتمام حتى تفوق التوقعات وتتجنب سوء الفهم والمشاحنات وتنجح فى أى موقف توضع فيه. وإليك بعض النقاط الموجزة التى ستساعدك على تحسين مهاراتك فى التواصل مع الآخرين وتضمن لك أن تصبح مستمعا فعالا:

ابدأ بالتعرف على أسلوبك الخاص فى التواصل مع الآخرين

إن مهارات التواصل الجيدة تتطلب أن تكون على قدر عال من معرفتك بذاتك، وبالتالى فإنك سوف تقطع شوطا كبيرا فى علاقتك بالآخرين إذا فهمت أسلوبك الخاص فى التواصل مع الآخرين، مما يجعلك تترك انطباعات جيدة ودائمة عندهم. إذا تعرفت على نظرة الآخرين لك ستكون عندك القدرة على التكيف مع أساليبهم الخاصة فى التعامل بسهولة، وهذا لا يعنى أن عليك أن تكون كالحرباء تتغير مع كل

شخصية تقابلها، ولكن يمكنك بدلا من ذلك أن تجعل الآخر يشعر معك بالراحة عن طريق التعامل معه بما يتناسب مع شخصيته وشخصيتك. وحتى يتسنى لك فعل ذلك فإنه يجب عليك إعداد نفسك حتى تكون مستمعا فعالا.

يستطيع أى فرد التحدث حوالى ١٠٠ إلى ١٧٥ كلمة فى الدقيقة الواحدة، بينما يمكنه الاستماع بشكل جيد إلى حوالى ٦٠٠ إلى ٨٠٠ كلمة فى الدقيقة. وبما أن هناك جزء واحد من العقل منشغل بالتفكير فى موضوع معين، فإنه من السهل أن ينجرف العقل إلى التفكير فى أشياء أخرى أثناء الاستماع إلى شخص ما.

والعلاج لهذه المشكلة هو الاستماع الفعال الذى يجعل الاستماع مرتبطا بغاية ما، مثل الحصول على معلومات أو توجيهات وفهم الآخرين وحل المشاكل والمشاركة فى اهتمامات الآخرين ومعرفة مشاعرهم وإبداء التأييد لهم... إلخ.

وإذا وجدت أنه من الصعب تنفيذ ذلك والتركيز فيما يقوله الآخرين حين تستمع لهم فحاول أن تردد الكلمات التى يقولونها فى عقلك وبنفس الطريقة التى قيلت بها، فإن هذا سيجعل الرسالة التى يحاولون إيصالها لك أكثر وضوحا وسيجعلك تكبح عقلك من أن ينجرف للتفكير فى أشياء أخرى.

استخدم التواصل غير اللفظى

إذا أردت أن تجعل قناة التواصل بينك وبين الآخرين مفتوحة، فعليك بالسلوكيات غير المنطوقة. فالتواصل غير المنطوق مثل تعبيرات وجهك والإيماءات ونظرة العين وحتى جلستك، يجعل الشخص الذى تتواصل

معه يعرف أنك تستمع إليه باهتمام وتحاول أن تقلل من سوء التفاهم الذى يتسبب فى مضيعة الوقت.

أعط انطباعك عما تم قوله

تذكر أن ما يقوله أى شخص يمكن أن يختلف عن ما تسمعه بشكل مذهل!

إن مرشحاتنا الشخصية وافتراضاتنا وأحكامنا ومعتقداتنا يمكن أن تشوه ما نسمعه. إذن فعليك أن تقوم بإعادة ما قاله لك الشخص الذى تتحاور معه باختصار حتى تتأكد من فهمك للموضوع بشكل صحيح، قم بتكرار ما سمعته واسأل من تتحاور معه " هل فهمتك بشكل صحيح؟"

إذا وجدت أنك تأخذ ما يقوله الآخر على محمل عاطفى، فأخبره بذلك وأسأل عن معلومات أكثر: "من الممكن ألا أكون قد فهمتك بشكل صحيح، ولقد أخذت ما قلته على محمل شخصى، وأن ما فهمته هو أنك قلت: كذا وكذا وكذا، هل هذا هو ما تعنى بالفعل؟"

إن إظهار انطباعك عن ما تم قوله هو أداة من أدوات التواصل اللفظى التى تظهر بوضوح أنك تستمع بفاعلية وتعزز من التواصل بينك وبين الآخرين. ومما لا شك فيه أن هذا يضمن أن نفهم مغزى الرسائل التى نتلقاها من الآخرين وان نتأكد مما سمعناه خلال الانصات لهم.

قواعد الإصغاء (الاستماع) الجيد:

١ ـ تذكر أنه لا يمكنك الإصغاء وأنت تتكلم فى نفس الوقت.

٢ ـ استمع إلى الفكرة الأساسية التى يحاول طرحها المتحدث.

٣ ـ قاوم مايشغلك عن الإصغاء.

٤ ـ حاول عدم الانفعال.

٥ ـ لا تثق بالذاكرة لحفظ معلومات عامة.

٦ ـ دع المتحدث يقول كل ما لديه.

٧ ـ تعاطف مع المتحدث.

٨ ـ لا تتسرع فى الحكم وتفاعل مع الرسالة لا المتحدث.

٩ ـ أصغى بمهارة واختار مما يقال.

١٠ ـ أخلق جواً مناسباً للمحادثة.

وحتى يكون إصغاؤك جيدًا فعليك باتباع الخطوات التالية:

أولاً: اتركِ الحديث، وعليك بالصمت؛ لأنَّك لا تستطيع أن تتحدَّث وتُصغى فى الوقت نفسه.

ثانيًا: أرحِ المتحدِّث، وأشعره بأنه حُرٌّ فى قول كلِّ ما يريد التعبير عنه.

ثالثًا: أنصتْ لتفهمَ، لا لتعارض، وليكن هدفك أن تتعلم شيئًا جديدًا مما تسمع.

رابعًا: ركِّز انتباهك لكلِّ ما يقول المتحدِّث من خلال الجلسة المعتدلة، وتركيز العَيْن على المتحدِّث، والتفكير بما يقول، ووضْع نفسك فى موضعه: لتفهمَ الأمر من خلال وجهة نظره.

خامسًا: تنبَّه للإشارات والتعابير غير اللفظيَّة الصادرة عن المتحدِّث، واحرصْ على فَهْم رسالة المتحدِّث وأفكاره الرئيسة، وإدراك الأمر الذى قد لا يكون قالَه بصراحة.

سادسًا: لا تقاطعِ المتحدث، وأعطه الوقت الكافى ليكملَ حديثه، وإيَّاك أن تصدر منك حركاتٌ مُلفتة أو تصرفات تسبِّب المقاطعة.

سابعًا: لخِّص الرسالة من خلال تدوين الأفكار الرئيسة والنِّقاط الهامة، وقُمْ بتدوين ما لديك من ملاحظات بجانب ذلك.

ثامنًا: أزِلْ كل شىء يصرفك عن الانتباه، وتجاهلْ ما قد يُحيط بك من ضوضاء، وتغلَّب على ما قد يُشتِّت ذهنك، سواء أكان ذلك ناتجًا عن الموقف، أو المتحدِّث نفسه.

تاسعًا: تمالكْ نفسك تُجاهَ الكلمات والتعابير المثيرة، وتذكَّر بأن الشخص المغضَب لا يفهم فى أحيان كثيرة إلاَّ المعانى الخاطئة للكلمات.

عاشرًا: اتركِ الجدال، ولا تجعلِ الآخَرَ فى موقف الدِّفاع عن النفس، وتذكَّر بأن كسْبَ القلوب أهمُّ بكثير من كَسْب المواقف.

حادى عشر: فى حالة عدم فَهْم واستيعاب بعض الألفاظ والجمل، اطلبْ من المتحدِّث توضيحَ ذلك.

ثانى عشر: لا تنشغل بالردِّ على المتكلِّم أثناءَ حديثه، وابدأ الحديث بعدَ أن ينهى كلمته.

ثالث عشر: تعلَّم ألاَّ تحكمَ على الأشخاص أو الأحداث قبل الفَهْم الجيِّد لها، واحذرْ أن تتخذ موقفًا من المتحدِّث قبل الانتهاء.

رابع عشر: تواضعْ فى تقييم ما عندك، وأعطِ الآخرين فرصةً للحديث؛ بغرض الاستفادة منهم، فربَّما كنت على خطأ.

خامس عشر: لخِّصْ كلامه، أو أَعِد بعض الجمل، أو اطرحْ بعض الأسئلة عليه؛ لتؤكِّد له حُسنَ متابعتك، وتشجِّعَه على مواصلة الحديث من خلال ذلك

■ ■ ■

5

الطريقة الخامسة

كن واثقًا

ماهيــة الثقــة

الثقة بالنفس عبارة عن قول وعمل واعتقاد جنان مثل الإيمان فهو عبارة عن قناعات تستقر فى القلب الجنان وعن كلمات ينطق بها اللسان وحركات تأتى بها الأركان.

القناعات يمكن تلخيصها من خلال معادله مجموعة فى كلمة واحدة " لقطات " وهى قناعات مهمة لابد من كل شخص واثق من نفسه أن يتبناها.

أما (اللام) لا ترضى لأحد أن يصفك بوصف لا يليق، كأن يقول لك إنسان (أنت فاشل) فتقول له (لا) لابد من تحديد مواطن الفشل ولا يتم إطلاق الكلمة على عمومها.

أما (القاف) قبول النقد لابد أن يكون لديك قناعة بأهمية قبول النقد البناء، دائما وأبدأ نقول النقد البناء مهم لتصحيح المسائل لان البشر يقعون فى الأخطاء فكل ابن آدم خطاء فلابد من قبول النقد البناء لتصحيح الوضع فى أى مسائله. حتى نتخلص من نقاط الضعف فى شخصيتنا ونقوى نقاط القوة أما (الطاء) طلب المساعدة متى ما احتجت

إليها. المساعدة هنا يجب أن تكون ضرورية ليس كأن تقع ورقه وأطلب من أى شخص أن يناولنى إياها فهذا لم يكن هدى الرسول ولم يكن هدى الصحابة، كان الصحابى على حصانه يسقط منه السوط فلا يطلب من أحد أن يناوله إياه بل ينزل ويأخذه بنفسه ولكن المقصود طلب المساعدة الضرورية كأن كلفت بعمل مهم وتعطلت سيارتك فى الطريق فعليك أن تخرج وتطلب المساعدة لأنك محتاج إليها والله فى عون العبد مادام العبد فى عون أخيه والأحاديث كثيرة تشير إلى السعى فى تحقيق حاجات الناس.

أما (الاف) الإشادة بجهود الآخرين، لابد أن تشيد بجهود الآخرين. تقول لهم شكراً جزاكم الله خيراً وغير ذلك من طرق شكر الآخرين. فلنفرض أنك قمت بإعداد بحث وتعبت فى إعداده وقدمته إلى رئيسك فى العمل ثم أخذه منك ووصفه فى الدرج دون أن تسمع كلمة شكر واحدة نقول أن هذا المسئول فيه شى من الغرور. فلا بد من الإشادة بجهود الناس.

أما (التاء) توجيه النصيحة بطريقة صحيحة وعدم جرح الشخص الذى أمامك فالدين النصيحة لان توجيه النصيحة صفه أصيله من صفات الشخص الواثق من نفسه.

فهذه تفصيل لمعادلة لقطات وهى تلخيص للقناعات التى يحبب أن يتناها الشخص الواثق من نفسه.

وسنتناول شعارات ينبغى أن نخطها على ورقه ونعلقها على الجدران حتى تحفر فى أنفسنا وعقولنا وتزيد من ثقتنا بأنفسنا وهى:

الشعار: تحدث براحة وبكل صراحة: تحدث بصراحة وراحة إذا أردت أن تخاطب. لتكن طبيعيا واجعل الكلمات تخرج من فمك بطريقة عفويه،

لان الأصل فى الناس اللذين تخاطبهم أنهم يتمنون النجاح لك. الناس لاتحب أن يقع المحاضر فى خطأ وتتمنى النجاح لكل من يلقى كلمة أمامهم.

الشعار: ثق بنفسك ولوحدك: إذا كنت وحيداً فى البيت فالوحدة تجلب الخوف والخوف يجلب زعزعه فى الثقة فالخوف يخلخل الثقة.

الشعار الأخر (ابذل ما فى وسعك لبث الثقة فى نفسك)

بث الثقة فى النفوس ليست كلمات ونصائح تسمعها ولكن ينبغى أن يعقبها ممارسة ينبغى أن تتعود عليها. لا أعتقد أن تكون واثق من نفسك بين ليله وضحاها إنما يحتاج الأمر إلى قرار حاسم، تدرب على ذلك على مدى واحد وعشرين يوم فى المتوسط كما يقول علماء النفس، أبدل كل الصفات السئية بصفات حسنه.

شعارك: سجل الانجازات فى دفتر الحسابات.

ثم بعد ذلك سجل الإنجازات فى دفتر الحسابات كل ليله قبل أن تنام، أقم مع نفسك مؤتمر صحفى سجل فى هذا المؤتمر على ورقه جميع إنجازاتك فى اليوم وعندما تحس أن ثقتك فى نفسك تزعزعت ارجع إلى هذا الدفتر وشاهد إنجازاتك فترتفع وتنتعش ثقتك بنفسك.

الشعار الأخر (اعمل بحماس ولا تخشى رأى الناس)عليك أن تكون محتسبا عليك أن تكون محفزاً اعمل بحماس دائم ولا تخش رأى الناس وحفز الناس.

الشعار الأخر (اطلق العنان لحلمك الرنان) لا تبخل على نفسك بالأحلام لتكن أحلامك وأمنيتك وآمالك كلها رنانة هناك فرق بين الهدف والحلم فالهدف هو كيف تصل وأما الحلم أين تريد أن تصل الفلكى إذا

سألته ماهو هدفك فيقول هدفى أن أصل إلى كوكب المريخ عام ٢٠١٥م هدف محدد بالمكان والزمان والأشخاص أما إذا سألته ما هو حلمك فيقول أريد أن إلى مجرات أخرى واكتشف مجرات أخرى فى هذا الكون. احلم أن تكون مديرا أو دكتورا أو.. . الأحلام ببلاش.

الشعار الأخر (ليكن لديك قناعات بترويح النفوس ساعات) النفوس تمل فيجب مراعاتها وترك لها شىء من الراحة.

الشعار (قدم العطاء واحرص على الثناء) أحرص على ثناء الناس حتى تسجله فى دفتر الانجازات الهدف من هذا الثناء ليس التفاخر أو الرياء أنما الهدف منه أن يعطيك دفعة قويه وجديدة لتحصل مزيد من الإنجازات والعطاء يرفع المعنويات ولغة النفس لأعلى مستوى.

الشعار (لا تأسى على ما فاتك وخطط لحياتك) لا تعيش ماضيك المؤلم دع ماضيك وأنساه ثم أنطلق نحو مستقبل مشرق.

وشعار (عمر ولا تدمر) وليكن دائما شعارك أن تعمر الثقة فى نفوس الناس ولا تتشاءم كن على الدوم متفائلاً.

وشعار (كن عالى الأخلاق وتجول فى الافاق) لابد أن تعتقد فى سمو الأخلاق كلما زادت أخلاقك كلما زادت ثقتك بنفسك فالدين معامله فالرجل بحسن خلقه يصل درجات صائم النهار وقائم الليل.

من المهم الاشاره هنا إلى بعض القناعات التى لم تذكر سابقاً وهى مهمه فى عصر كثّر فيه التشاؤم واليأس من هذه القناعات:.

عليك أن تكون دوماً وأبداً متفائلاً

على سبيل المثال: لواتيتك بمنظر للشمس فى الأفق ولا نعلم هذا منظر شروق أو غروب وقلنا لكم هل هذا منظر شروق أو غروب

فالشخص المتفاءل ينظر إليه على أنه منظر شروق فالشروق بداية الحياة وبداية جديدة.

إذا أتيت بكأس ربعه ماء وقلت لكم صفوا لى بطريقة تفاؤل فالمتفائل يتول هذا الكأس ربعه ماء وأما الشخص المتشاءم فيقول ثلاثة أرباع الكأس هواء فارغ من الماء، فالمتفائل له نظرة لكل مافيه فائدة ومنفعة

تأكيد الذات والثقة بالنفس:

وتعنى بأسلوب تأكيد الذات هو أن يدرب الفرد نفسه باستمرار على التعبير عن النفس بثقة (وبدون مبالغة).. وعلى أن يعبر عن مشاعره - سواء كانت ايجابية أو سلبية - وعن آرائه.

فعلى الفرد أن يدرب نفسه على تنمية قدرته على التعبير عن مشاعر الحب.. أو الاعجاب.. أو التقدير.. وايضا عن مشاعر الرفض أو الغضب أو الكراهية.. تعبيرا لفظيا واضحا.. ومباشرة.

ويؤدى اتباع هذا الأسلوب إلى الثقة بالنفس.. واحترام الذات.

ومما لاشك فيه أن التغيرات التى تحدث فى سلوك الفرد ومظهره.. والتى تؤكد للفرد ذاتيته.. يكون لها اثر لا يستهان به فى ادراك الفرد لنفسه وادراك الآخرين له ايضا.

كما أن لهذا الأسلوب فوائده فى تحسين قدرة الفرد على التوافق الاجتماعى.. وعدم كبت المشاعر..

ويقوم بعض المعالجين الذين يتبعون مثل هذا الأسلوب بتدريب مرضاهم على كيفية اداء المواقف الاجتماعية المختلفة مثل كيف يتحدث الفرد مع رئيسه.. وكيف يعبر عن رأيه أمام الآخرين خاصة ذوى السلطة

أو النفوذ.. أو كيف يعبر الفرد عن نفسه وعن مشاعره اما الجنس الاخر. وتتعدد اساليب تأكيد الذات.. فبعضها يعتمد على تأكيد الذات من خلال المظهر والسلوك العام. ففى المران على تأكيد الذات من خلال المهارات اللفظية.. يجب أن يهتم الفرد بالحضور الذهنى فى المواقف المختلفة.. وبعد الانشغال بأمور الحياة ومشكلاتها اثناء تواجده فى المواقف الاجتماعية المختلفة.

كذلك فيجب أن يدرب الفرد نفسه على استخدام عبارات تؤكد وجوده مثل "انا احب".. أو "انا اكره".. أو "انا اؤيد".. أو "انا ارى" مع عدم الخوف من النقد الاجتماعى.. وايضا عدم المبالغة فى تأكيد الوجود.. مع توخى الصدق فى التعبير عن النفس.. فلا تكون المعارضة بغرض جذب الانتباه.

ويعتقد البعض أن الظهور بمظهر الخنوع المبالغ فيه أو الادب والاستكانه والخجل قد يجلب اليهم القبول أو الحب أو التقدير، ولكن هذا الاعتقادغير صحيح، وتستطيع إذا كنت من هؤلاء الذين يسلكون مسلك الخانعين المساكين أمام رؤسائهم أو أمام أى مسئول.. فما عليك الآن إلى أن تتخيل انك ذلك المسئول.. وان امامك اثنين من مرءوسيك:

الاول.. مهذب.. هادئ.. واثق من نفسه.. يتحدث بهدوء واطمئنان.. ويتحدث أيضًا بثقة وبدون مبالغة عن قدراته وعن آرائه ومشاعره.

والثانى.. مهذب.. هادئ.. ولكن خجول.. متلعثم.. منطو.. يميل إلى الاستكانه أو المسكنة والانكسار.. والى التقليل من قيمة نفسه.

فإلى أيهما تميل؟

وفى أيهما تثق؟

وأيهما تحترم؟

فحاول أن تكون ذلك الشخص الاول لأنك إذا لعبت دور الشخص الثانى ونجحت فى اكتساب بعض العطف والقبول فإنك ستفشل فى اجتذاب الثقة والاحترام والتقدير.

وتأكيد الذات من خلال اهتمام بمظهره العام.. امر هام ايضا.. فيجب أن يهتم الفرد بارتداء ملابس نظيفه.. وانيقة.. ومناسبة.. وغير مبالغ فيها.. أو فى اسعارها.

كما يجب الاهتمام بالنظافة الشخصية، والتخلى عن بعض العادات المنفره مثل عادة البصق على الأرض أو حك الجسم أو نتف شعر الوجه أمام الآخرين، أو التجشؤ بصوت مسموع.. إلخ.

كذلك عدم الظهور دائما بوجه عبوس.. مقطب الجبين.. أو بوجه جامد الملامح أو مهموم ينفر الناس.

بينما يجذبهم ذلك الوجه الهادئ المبتسم.

ولاحظ التغييرات التى تحدث حتى فى نبرة صوتك عندما تكون مكتئبا مهموما أو خائفا.. ثم وانت هادئ أو سعيد.. أن الفرق شاسع..

فلاحظ أن يكون صوتك واثقا.. غير منكسر وغير متوتر النبرات.. وان تكون كلماتك واضحة واثقة.

ان هذه اللمحات الصغيرة.. هى لغة تعبر عن الفرد وعن حالته النفسية.. ابلغ تعبير.. تماما كلغة العيون. فيجب أن تؤكد.. للآخرين.. مشاعرك.. وثقتك بنفسك من خلال.. السلام باليد.. ومن خلال حركات الجسم.. وإشارات اليد.. وطريقة المشى.. إلخ.

كما يجب أن تعود نفسك على عدم الخجل عند تلقى الثناء أو الشكر.. أو كلمات الإعجاب والمدح.. بل يجب أن تظهر رضاك وامتنانك

لهذا.. ويستحسن أن تعلن عن شكرك وسعادتك بكل تقدير تناله.. وأن تدرك أن كل إنسان يحب الثناء على إيجابياته وأن كلمات الثناء والتقدير والمجاملة بدون مبالغة أو نفاق تفتح القلوب وأبواب النجاح.

طريق النجاح

إن الثقة بالنفس هى طريق النجاح فى الحياة، وإن الوقوع تحت وطأة الشعور بالسلبية والتردد وعدم الاطمئنان للإمكانات هو بداية الفشل، وكثير من الطاقات أهدرت وضاعت بسبب عدم إدراك أصحابها لما يتمتعون به من إمكانات أنعم الله بها عليهم لو استغلوها لاستطاعوا أن يفعلوا الكثير، والناس لا تحترم ولا تنقاد إلى من لا يثق بنفسه وبما عنده من مبادئ وقيم وحق، كما أن الهزيمة النفسية هى بداية الفشل، بل هى سهم مسموم إن أصابت الإنسان أردته قتيلاً.

يقول مونتجمرى فى كتابه "الحرب عبر التاريخ": "أهم مميزات الجيوش الإسلامية لم تكن فى المعدات أو التسليح أو التنظيم، بل كانت فى الروح المعنوية العالية".

والثقة بالنفس لا تعنى الغرور أو الغطرسة، وإنما هى نوع من الاطمئنان المدروس إلى إمكانية تحقيق النجاح والحصول على ما يريده الإنسان من أهداف.

فالمقصد من الثقة بالنفس هو الثقة بوجود الإمكانات والأسباب التى أعطاها الله للإنسان، فهذه ثقة محمودة وينبغى أن يتربى عليها الفرد ليصبح قوى الشخصية، أما عدم تعرفه على ما معه من إمكانات، ومن ثم عدم ثقته فى وجودها، فإن ذلك من شأنه أن ينشأ فردًا مهزوز الشخصية لا يقدر على اتخاذ قرار.

... مثلاً، شخص حباه الله ذكاءً لكنه لا يثق فى وجوده لديه، فلا شك أنه لن يحاول استخدامه.

ولكن ينبغى مع ذلك أن يعتقد الواثق بنفسه أن هذه الإمكانات إنما هى من نعم الله تعالى عليهم، وإن فاعليتها إنما هى مرهونة بعون الله تعالى وتوفيه للعبد، وبذلك ينجو الإنسان الواثق بنفسه من شرك الغطرسة والغرور.

أنواع الثقة بالنفس:

- أوفق نوعين من أنواع الثقة بالنفس هما هذان النوعان اللذان وصفهما د. بتكين، وهما:

أولاً: الثقة المطلقة بالنفس:

وهى التى تسند إلى مبررات قوية لا يأتيها الشك من أمام أو خلف، فهذه ثقة تنفع صاحبها وتجزيه، إنك ترى الشخص الذى له مثل هذه الثقة فى نفسه يواجه الحياة غير هياب ولا يهرب من شىء من منغصاتها، يتقبلها لا صاغرًا، ولكن حازمًا قبضته، مصممًا على جولة أخرى، أو يقدم مرة أخرى دون أن يفقد شيئًا من ثقته بنفسه.

مثل هذا الشخص لا يؤذيه أن يسلِّم بأنه أخطأ وبأنه فشل وبأنه ليس ندًا كفؤًا فى بعض الأحيان.

ثانياً: الثقة المحددة بالنفس:

فى مواقف معينة، وضآلة هذه الثقة أو تلاشيها فى مواقف أخرى، فهذا اتجاه سليم يتخذه الرجل الحصيف الذى يقدر العراقيل التى تعترض سبيله حق قدرها.

ومثل هذا الرجل أدنى إلى التعرف على قوته الحقيقية من كثيرين غيره، وقد يفيده خداع النفس ولكنه لا يرتضيه، بل على العكس يحاول أن يقدر إمكاناته حق قدرها، فمتى وثق بها، عمد إلى تجربتها واثقًا مطمئنًا.

ولا شك أن لك من معارفك من يمثلون هذين النوعين من الواثقين بأنفسهم مما يعطيك الدليل الدافع على وجودهما فعلاً فى واقع الحياة.

أكثر الناس لا يثقون بأنفسهم:

فعدد الخارجين على هذين النوعين المثاليين فى الثقة بالنفس يفوق كل تقدير، وأكثرهم يطبعهم افتقاد الثقة بالنفس، فلماذا كان أكثر الناس ضعاف الثقة بأنفسهم؟ يقول عالم النفس الشهير ألفريد أدلر:

"إن البشر جميعًا خرجوا إلى الحياة ضعافًا عراة عاجزين، وقد ترك هذا أثرًا باقيًا فى التصرف الإنسانى ويظل كل شىء حولنا أقوى منا زمنًا يطول أو يقصر، حتى إذا نضجنا ألفينا أنفسنا كذلك، تواجهنا قوى لا حول لنا أمامها ولا قوة، ويقفل علينا شرك الحياة العصرية المتشعبة كما يقف الشَّرَك على الفأر، فهذه الظروف القاهرة التى نخلق ونعيش فيها تترك فى الإنسان إحساسًا بالنقص باقى الأثر، ومن ثم تنشأ أهداف القوة والسيطرة التى توجه تصرفات البشر".

وإذا سلك الإنسان طريقة فى الحياة آخذًا بأسباب القوة والنجاح فإنه يزداد قوة وثقة بنفسه مع الوقت، ومع ذلك فواحدة من اجدى الخطوات فى اكتساب الثقة بالنفس أن يدرك الفرد مدى شيوع الإحساس بالنقص بين الناس.

فإذا جعلت هذه الحقيقة ماثلة فى ذهنك زايلك شعور انفرادك دون سائر الخلق بما تحسه من نقص.

ولأن الإحساس بالنقص من الشيوع بمثل ما ذكرنا، لذلك يجاهد الناس لاكتساب الثقة بالنفس، حتى يرتفعوا إلى مستوى عالٍ مرموق.

الطريق إلى الثقة بالنفس:

هذا موضوع مهم وتشتد الحاجة إليه، فى مثل أيامنا هذه التى تكالب فيها كل أعداء الإسلام على هذه الأمة من كل حدب وصوب؛ حتى وهن الإيمان فى القلوب وضعف اليقين فى النفوس، ووجد عند بعض ولاة أمور المسلمين هزيمة فى نفوسهم، وفى حقائق إيمانهم، وفى محاسن إسلامهم، وفى مآثر أمتهم، وفى مكامن قوتهم، وفى مجالات قدرتهم، ولعلنا لا نريد أن نستبق القول بالحديث عن أهمية الموضوع ومعرفته.

النفس ما هيتها وما يتعلق بها

النفس هى عالم العجائب والغرائب، النفس البشرية من معجزات الخالق سبحانه وتعالى، فلا أحد يعرف ذاتها كما قال جل وعلا: **﴿ويسئلونك عن الروح قل الروح من أمر ربى وما أوتيتم من العلم إلا قليلاً﴾**.

ولا أحد يعرف - مع كل الإمكانيات - طبيعة تأثرها وتأثيرها، فهى مجمع لكثير من الأمور المتعارضة المتناقضة، النفس تحب وتكره وتسعد وتترح وتفرح وتحزن، النفس تُقبل وتُدبر النفس يكون فيها انطلاق واندفاع، كما يكون فيها إحجام وتردد .. النفس مجتمع لكثير من الأمور والمشاعر التى لا نستطيع ضبطها، ولا معرفة كثير من أسرارها، وقطعاً إذا جهلنا ذلك لا نعرف كيف نسوسها ولا كيف نقودها؟ ومن لم يرجع إلى تعريف الله - عز وجل - لها وتبصيره بحقائق هذه النفس، وتعليمه بكيفية تغليب خيرها على شرها، وبرها على فجورها، فإنه يستسلم لهذه النفس

بما قد يكون فيها من الأدواء والأمراض، وما يكون فيها من الحيرة والاضطراب.

من عجائب النفس كلام نفيس ذكره ابن القيم - رحمه الله - يذكر هنا تنوع هذه النفس وتنوع صفاتها فيقول فى ذلك: " فى النفس كِبر إبليس، وحسد قابيل، وعتو عاد، وطغيان ثمود، وجرأة النمرود، واستطالة فرعون، وغرور قارون، ووقاحة هامان، وهوى بلعام، وحيل أصحاب السبت وتمرد الوليد وجهل أبى جهل".

ثم ينتقل إلى صفات النفس التى تشابه فيها أنواع وألوان من الحيوانات منها: "وفيها من أخلاق البهائم: حرص الغراب، وشره الكلب، ورعونة الطاووس، ودناءة الجعل، وعقوق الضب، وحقد الجمل، ووثوب الفهد، وصولة الأسد، وفسق الفأرة، وخبث الحية، وعبث القرد، وجمع النملة، ومكر الثعلب، وخفة الفراش، ولؤم الضبع " كل هذا فى نفوسنا!

هذه النفس فيها الكثير والكثير من العلل حقد وعجب وحسد وبغى وهوى.. كلها أمراض وعلل فتاكة، تقعد بصاحبها وتسلمه إلى ما تؤدى إليه هذه الأمراض من الأضرار والمخاطر، إلا أن يتداركها

مقومات الأهمية في البيئة والمجتمع

١ - القوة والفعالية

بدون الثقة بالنفس يكون هناك الضعف الشديد، والسلبية الكبيرة التى تقعد الناس كما قلت عن أن يكون لهم أثر فى الحياة، ماذا يكون همه، همه أن يأكل ويشرب وأن ينام ويلعب، فإذا حصر همه فى أمور خارجة عن ما يمكن أن ينفع به نفسه أو أن يتعدى نفعه إلى غيره فيكون فى الأصل فاقدة أو ضعيفة الثقة بالنفس، أمة الإسلام فى عصرنا

الحاضر ربما نقول أنها فقدت كثير من أسباب القوة والفعالية، لكن عندها أمران مهمان يمكن أن تعود بهما إلى قوتها وفعاليتها، وأن تستثمر الكثير من القوة التى عطلتها؛ لأن بعضكم يقول إن لدى الأمة الإسلامية ثروات عظيمة وكبرى، وأن عندها مواقع جغرافية مهمة وعندها وعندها، لكننا كلنا جميعاً نرى تكاد تكون خالية من كل هذه القوى، لأنها ليست لديها فاعلية وليس لها أثر ما قيمة وجودها، ما قيمة أن يكون عندى ملايين فى جيبى، ثم لا أنفق منها ريالاً أصنع بها طعاماً أو أصنع به شيئاً مما أحتاجه إليه.

أولاً: المنهج الربانى المعصوم وهى نعمة الله للأمة التى ينبغى أن تشكرها.

ثانياً: الطاقة البشرية الكبيرة.

عندنا بشر إذا استطعنا أن نعيد إليهم الثقة بأنفسهم أن نعمق الإيمان فى قلوبهم، أن نغرس اليقين فى نفوسهم، أن نعطيهم قوة يستمدونها من قوة الله عز وجل؛ فإننا حينئذ سنحول هذه الأمة إلى طاقة فاعلة وقدرة هائلة لا يمكن أن يقف معها وأمامها لكن إذا كان أفراد هذه الأمة أفراداً ضائعين تائهين لا يثق أحدهم فى أن ينطق بكلمة، ولا أن يحرك ساكناً فأى شىء يمكن أن ننتظر من هذه النفوس أو من أولئك الأشخاص، الأهمية.

٢ ـ الثبات والمواجهة

إن الثقة بالنفس تعطى صاحبها قدرة على الثبات فى مواجهة الأعاصير والأحداث، ونحن فى زمن يسمونه كما تسمعون عصر العولمة فى زمن توجهت كل السهام والقوى والأساليب لكى تمسخ هوية المسلم،

فلا يعود له طعم ولا لون ولا رائحة كما يقال، لا يعرف له نسباً ينتسب إليه، ولا تاريخاً ينتمى إليه ولا يمكن إلا أن يكون ذلك البناء المفرغ عندما يكون هناك بناء ليس فيه نوافذ وليس فيه أبواب، الريح تدخله وتخرج منه، والأشياء تدخله وتخرج منه، تعبث وتعيث فيه كما تشاء، وهذا هو حال بعض المسلمين، الذين أصيبوا بالهزيمة النفسية، حتى صاروا لا يرون فى دينهم عظمة، ولا يرون فى رسولهم ونبيهم عليه أفضل الصلاة والتسليم مزيّة ولا خصيصة، ولا يرون فى تاريخهم فخراً ولا عزاً ولا يرون فى أنفسهم شيئاً يذكر، لأنهم يقولون ماذا نقول القوة العسكرية عند أعدائنا التقدم الصناعى عند أعدائنا التحرك الدبلوماسى عندهم وعندهم وعندهم وكذا وكذا ويعظّمون أعداءهم وليس عندهم من الثقة بأنفسهم ما يجعلهم يقفون ويقولون نحن عندنا ما هو أعظم من ذلك، لكننا عندنا قصوراً ولكننا نحتاج كذا وكذا، لذلك نقول من وثق بنفسه ومن أخذ هذه الثقة حق أخذها فإنه حتى وإن خلت يديه من كل أسباب المقاومة المادية، فإنه يبقى قوياً شامخاً وسأذكر فيما بعد أمثلة يسيرة على ذلك.

٣. الإملاك والتقدم

الثقة بالنفس تجعلك تمتلك ما تريد وتتقدم إلى ما تريد، عندهم العلم ما بالنا لا نمتلكه ولا نتقدم فنأخذه، ما بالنا لا نستطيع أن نتقلع! ما بالنا نظل مطأطأين رؤوسنا ننتظر غيرنا أن يحل مشكلاتنا وأن يصنع لنا مركباتنا وأن يعد لنا كل أسباب حياتنا! ونحن لا نتقدم لأن هناك هزيمة نفسية، لأن هناك عدم ثقة بالنفس، يقولون كيف يمكن أن يكون عندنا المصانع والقوة والذرية، مستحيل لماذا لأنهم كسروا وحطموا فى

أنفسهم الثقة والقوة التى يعتزون بها فى أنفسهم فلن يستطيعوا حينئذ أن يتقدموا ولا يستطيعون من باب أولى أن يمتلكوا ولا أن يغيروا.

مقوّمات الأهمية فى الإنسان ذاته

١ . السكينة والاستقرار

الواثق بنفسه مطمئن ليس عنده تردد، وليس عنده تبديد لجهده ووقته، الذى ليس عنده ثقة بالنفس يبدأ بعمل ثم يتردد فيتركه ويبدأ فى غيره، ثم ينقضه فيضيع وقته ويبدد جهده، وكثيراً ما يمشى فى قضية ويتوقف عاجزاً فيصيبه من ا لإحباط ما يصيبه، أما الواثق بنفسه المعتمد على ربه؛ فإن نفسه مطمئنة وساكنة وعنده وضوح فى رؤيته، يستطيع به أن يسير إلى ما يريد.

٢ . الفائدة والانتفاع

فمن وثق بنفسه استطاع أن ينجز شيئاً بنفسه الذى يثق بنفسه، فيقول أريد أن أنال وظيفة معينة حتى اكتسب منها رزقاً معيَّناً أستطيع به أن أعيش فى حياتى ونحو ذلك، يتقدم إلى هذا ويعمل ويثق بنفسه ويصل، أما الضعيف فيقول: ماذا أستطيع أن أعمل؟ لا يمكن أن أنال وظيفة.. لا يمكن أن أتخرّج.. لا يمكن أن أفعل.. لا يمكن أن أصنع، فلا يستطيع أن ينجز شيئاً فضلاً عن أن يفيد الآخرين.

٣ . القدوة والتأثير

الواثق بنفسه لا يكتفى بأنه قد حصّل السكينة والاستقرار، ولا أنه حقق لنفسه الفائدة والانتفاع بل ينتصب قدوة لغيره ومؤثِّراً فى غيره، يحفِّز الناس ويقودهم إلى أن يتحركوا وأن يبذلوا وأن يعملوا.

كيف تبنى ثقتك بنفسك؟

من اين تأتى الثقة بالنفس؟

من المؤكد انه بدون الثقة بالنفس ستتعرض لفقدان الكثير من الفرص المتاحة لانك ستكون خائفا من مواجهه المخاطرالمتعلقة بتجربة شيئا جديدا. واليك بعض الحقائق عن الثقة بالنفس:

- أن الثقة بالنفس لا تورث، ولكنها تعلم وتكتسب. فإن الاعتقاد انك تفتقد بعض الجينات أو شىء من هذا القبيل ما هو الا خرافه متداوله ومعروفة. (اقرأ العلاقة بين الشخصيه والجينات)
- أن مستوى الثقة بالنفس يختلف باختلاف النشاط الذى تقوم به ومثالا على ذلك فإنك يمكن أن تكون واثقا من قدرتك على قيادة سيارة ما ولكنك فى نفس الوقت تخجل من التحدث أمام حشد كبير من الناس.
- أن الثقة بالنفس ليست ثابتة مع الوقت، فإنها قد تتغير إلى الأفضل أو الأسوأ طبقا للأحداث الجديدة التى تحدث فى حياتك.
- أن الثقة بالنفس تستقل بذاتها عن العوامل الخارجية مثل كونك غنيا أو لديك من يحبك ويساندك.

كيف يمكننى أن ابنى ثقتى بنفسى؟

يمكنك أن تصبح اكثر ثقتا بنفسك عن طريق عدم الاعتماد على آراء الآخرين وهذا لأنك لو لم تكن لديك معرفة قوية بقدراتك الشخصية ولا تعرف من انت فإنك ستعتمد بدرجة كبيرة على الآخرين ليوضحوا لك من انت ويحددوا قدراتك وحدودها. فإن اعجب هؤلاء الناس بتصرفاتك فسيقولون انك شخصا جيد وان لم يعجبوا بها فسينتقدونك وفى هذه

الحالة فإن ثقتك فى نفسك سيصبح مصدرها مزاج الآخرين وليس قدراتك الحقيقية.

كيف تصنع حدا للاعتماد على حكم وتقييم الآخرون لك؟

يعتبر حل هذه المشكلة أمرًا بسيطا: قم بكتابة نقاط ضعفك وقوتك فى ورقة. ثم استمر فى تعديل ما كتبته حتى تصبح راضيا عنه. استمر فى قرائه تلك الورقه كل يوم حتى تصبح متأكدا أن ما كتبته هى قدراتك الحقيقية ومهاراتك. و من ثم عندما تواجه شخصا ينتقد شخصيتك أو يوصفك بأى وصف فإنك ستنظر ماذا أن كان كلامه يتوافق مع الورقة أم لا، فإن لم يكن فإن رأيه ليس له أى قيمة.

هل من الغرور أن لا تضع وزن لآراء الآخرين؟

ربما تعتقد انه من الغرور أن تحكم على نفسك بدون الرجوع لحكم الآخرين عليك، ولكن فى الحقيقة لو انك تبلغ من العمر عشرين عاما فإنك قد مضيت عشرين عاما فى معرفة نفسك وبالتالى فانت تعرف نفسك اكثر من أى شخص آخر يعرفك منذ شهور أو سنين ولذا حكمك على نفسك سيكون افضل من حكمه. كما انه فى عالم غير مثالى مثل عالمنا اصبح من الصعب الحصول على حكم امين على شخصيتك من الناس المحيطين بك.

ومثل أى شخص آخر فإنك بالطبع لك اعداء تملأ الغيرة قلوبهم، هولاء الاعداء من المستحيل أن يبدوا بآرائهم بصراحة ولا يمكن أن يقولوا لك انك رائع أو عظيم فى عمل شىء أو انك موهوبا فى نشاط أو عمل معين. و نتيجة لهذا أفضل شىء يمكنك القيام به هو الاعتماد على نفسك للحكم على نفسك أو على صديق مقرب عاقل.

الثقة بالنفس وارتكاب الأخطاء.

بعض الامهات يصرخون فى وجوه ابنائهم عند كسر أى شئ أو تلطيخ ملابسهم أو نسيان القيام ببعض واجباتهم أو ارتكاب الأخطاء الصغيرة، ينتج عن معامله الطفل بهذه المعاملة ترسيخ بعض الأفكار فى اذهانهم منها أن ارتكاب بعض الأخطاء يعتبر شيئا مهينا أو أن ارتكاب الأخطاء تجعله مختلفا وعن الآخرين الذين لا يرتكبون أخطاء. عندما ينمو هذا الطفل ويقوم بارتكاب خطئا معينا أمام الناس، مثل سقوط كوب من يديه أو القيام بفعل غير لائق، فإنه سيشعر انه وضع نفسه فى موقف محرج وربما يشعر انه فى مرتبه اقل من الأشخاص الآخرين وهذه الأفكار بالتأكيد ستفقدة ثقته بنفسه تدريجيا.

ينبغى أن يلعب الآباء دورا واضحا فى بناء الثقة بالنفس لدى ابناءهم عن طريق تشجيعهم للقيام بتجربه الاشياء الجديدة والا يخافوا من ارتكاب الأخطاء كما ينبغى على الاباء توضيح أن الأخطاء لا يمكن تجنبها لهذا من الافضل أن تتقبل أخطاءك بدون أن تنتقد نفسك.

الثقة بالنفس وعقدة النقص

عقدة النقص هى الشعور بأنك اقل من الآخرين الذين تقارن نفسك بهم أو الشعور بأنك مختلف عنهم. واحده من اهم الاشياء التى يجب أن تعرفها هى معرفة إذا كان نقص ثقتك بنفسك بسبب واحدا من الاسباب التى تم ذكرها من قبل أو انه بسبب عقده نقص. لو أن مشكلتك تكمن فى عقدة النقص فاترك هذا الجزء الآن واتبع الرابط المتعلق بعلاج عقدة النقص. عقده النقص قد تقف حاجزا لبناء ثقتك بنفسك ولهذا من الضرورى أن تهتم بعلاجها أولا.

الثقة بالنفس والمثالية

سبب آخر قد يجعلك تفقد الشعور بالثقة بالنفس هو المثالية العمياء. فالإنسان الذى يحاول أن يكون مثاليا دائما يضع اهداف مستحيل تحقيقها وهذا يجعل ثقته بنفسه تقل حيث أن النجاح يبعد عنه مره بعد الاخرى. مثال على ذلك القول "يجب إلا ارتكب أى أخطاء" أو "يجب أن يحبنى جميع الناس".

نقص الثقة بالنفس وعدم التحدث بثقة

ان التعامل بثقة هو القدرة على التعبير عن شخصيتك وعن احتياجاتك بطريقة سليمة غير عنيفة، كما انها هى وسيلة الاتصال التى تساعدك على الدفاع عن حقوقك وعدم فقدها لكن فى نفس الوقت تجنب انتهاك حقوق الآخرين. أن عدم التحدث بثقة أو عدم التصرف بثقة خلال التواصل مع الآخرين يمكن أن يؤدى إلى نقصان ثقتك فى قدراتك الشخصية لان فى كل مره ستتصرف بقله ثقة ستقل ثقتك فى نفسك. لو استطعت فرض شخصيتك وتعاملت بثقة حتى وان كنت لا تشعر بالثقة فإن فهذا سيساعدك على الشعور بأنك تتحكم فى الموقف وسيشعر الخرين بانك شخصية مهمهمما سيعزز ثقتك بنفسك.

نقص الثقة بالنفس والاعتقاد فى سوء مظهرك الخارجى

يتسبب الاعتقاد فى أن مظهرك الخارجى سيئ فى الشعور بعدم الثقة بالنفس. مثال على ذلك لو انك اعتقدت أن مظهرك قبيح فإن الاعتقاد سيؤدى إلى فقدانك ثقتك بنفسك عند مقابلة أشخاص جدد أو عند التعامل مع الناس. إذا اردت معرفة ما إذا كان نقص ثقتك بنفسك متعلق بعدم رضائك عن مظهرك الخارجى فإليك هذا الاختبار، لو انك تشعر أن

ارتدائك افضل قميص لديك يكسبك الشعور بالثقة بالنفس وان ارتدائك لأى شىء آخر يجعلك تشعر بنقص ثقتك بنفسك فإن اعدم ثقتك فى نفسك ربما يكون نتيجة مباشرة لاعتقادك أن مظهرك الخارجى سيئ. لاحظ استخدامى لكلمة "اعتقادك" ففى اغلب الاحيان يعتقد الشخص الذى لا يثق بنفسه انه يبدو اسوا مما هو عليه بكثير. هذه الحالة تسمى "الصورة الذهنية المشوشة" أى أن صورتك عن نفسك الموجودة فى ذهنك ليست حقيقة!!! يمكنك علاج هذه المشكلة عن طريق تتبعك للرابط المتعلق باصلاح الصورة الذهنية.

الثقة بالنفس ومقارنة نفسك بالآخرين

بعض الناس عندهم عادة سيئة وهى مقارنة انفسهم بالآخرين، فهم دائما يقومون باختيار معايير معينة فى هذه المقارنات مما يجعلهم تقريبا يحتلوا المرتبة الأخيرة فى المقارنة. كما انهم يتجاهلون كل ما يميزهم ويتمسكون بما ينقصهم من صفات ثم يقارنوها بالآخرين وعند اكتشافهم انهم مختلفون يشعرون بنقص فى بقدراتهم وينتج عن هذا السلوك تدمير الثقة بالنفس التى لديهم.

الثقة بالنفس وتصرفاتك

مثلما تؤثر شخصيتك على سلوكك، فإن سلوكك يؤثر على شخصيتك. فمثلا أن ظللت تتصرف بعدم ثقة فى المواقف المختلفة فإن عقلك الباطن سيبدأ فى الاعتقاد انك لا تجيد التصرف مما سيفقدك ثقتك بنفسك.

●●

بعض قواعد للنجاح

القاعدة الأولى:

سلط الأضواء على هدفك

إن الهدف الواضح يجب أن يكون:

- دقيقا لدرجة تحديد الأهداف الجزئية.
- محددا بالكم والكيف والزمن.
- واقعيا بعيد عن الخيال والتفاهة.

الهدف الواضح تندفع إلى العمل على تحقيقه بان تجعله أمام أعيننا واقعا نعيشه وحياة نتنفسها.

القاعدة الثانية:

اجعل تفكيرك فى هدفك جادا ومستمرا

القاعدة الثالثة:

من طرق اتخاذ النموذج المناسب من الخبرات المتعددة أن يكون لك أكثر من نموذج فى أكثر من مجال

وانت تبحث عن قدوة إياك والتقليد وتذكر أن تكون نفسك وراعى هذه الأمور عند الاختيار:

نبذة عن حياته، شخصيته، مبادئه ومعتقداته، العصر الذى عاش فيه، البيئة التى عاش فيها وعاداتها، ملائمة عصره وبيئته لعصرك وبيئتك، أن تعلم أى طريق سلكه ليصل إلى النجاح.

القاعدة الرابعة:

إن مصدر طاقتك فى الحياة هو الثقة بالنفس.

(احترام الذات، تقدير الذات، الاعتماد على الذات)

وهذه الثقة هى إيمان الإنسان:

١ ـ بأهدافه وقراراته.

٢ ـ بقدراته وإمكانياته.

ثمرات الثقة بالنفس:

إن معرفة قدر نفسك والإيمان بها تعطيك ثمرات تعينك على الحياة ومنها:

١ ـ تشعرك إن حياة كل شخص متميزة عن سواها ذات خصائص فردية فذة تساعدك على اكتشاف خصائصها.

٢ ـ تجعلك مدركا تماما لإمكانياتك وقدراتك وتبين لك نقاط الضعف والقوة فيك فتدفعك للانطلاق.

٣ ـ تعطيك الاستعداد لان تتخذ قدوة وان تختار النموذج المناسب وتقتفى الآثار دون تقليد أعمى.

٤ ـ توضح لك هدفك وتدفعك للوصول إليه فهى مصدر طاقتك.

من علامات الإحساس بالنقص:

١ ـ التلهف على الحب والعطف (إنها، انه، إنهم.. لايحبوننى).

٢ ـ الرغبة فى بلوغ الكمال (كلما فعل شىء يقول ليس عظيما بالقدر الكافى).

٣ ـ سرعة التسليم بالهزيمة (لن استطيع أن أكمل مع أن لديه القدرة والإمكانية لذلك وتراه ضجرا مكفهرا).

٤ ـ يتأثر سلبا بنجاح الآخرين (يقارن نفسه بالآخرين).

٥ ـ الحساسية الفائقة (ماذا تقصد بهذا يقول ذلك عند كل كلمة يوجهها إليه احد).

٦ ـ افتقاد روح الفكاهة (هل تسخر منى).

تجنب التعامل مع نفسك فى موقفين:

١ ـ لاتلتزم موقف الدفاع: أنت لاتحتاج أن تتظاهر بالبطولة.

٢ ـ لاتفر من الحقيقة: إياك أن تفر من نفسك ومن ضعفك ونقصك بل عليك بالمواجهة.

ست مولدات للطاقة تبعث فيك الثقة بالنفس

١ ـ لم لاتحاول:

بدلا من أن تستمع لمن يقول لك انك لا تستطيع عليك أن تسمعها لم لا أحاول، وبدلا من أن تتعرف على صورتك فى عيون الآخرين لتجلب لنفسك تشجيعهم..... فصورتك الواقعية عن نفسك خير عبارات التشجيع، استخدم فرشاتك فى تلوين لوحتك ولا تدع احد يلونها لك فقد لا يكون عنده إلا اللون الأسود.

٢ ـ العمل المباشر:

فليكن سبب فقدان الثقة دافعا لعمل مباشر يؤدى إلى استعادتها، إن الغلو والتطرف ببعض ضبط النفس والتعلم سيكون نجاحا وتفوقا.

٣ ـ الإحلال:

وهو أن تستبدل ضعفك ونقصك بقدرة أخرى داخلك.

٤ ـ اقبل إمكانياتك:

بمعنى إذا لم تستطيع العمل المباشر اقبل إمكانياتك واستغلها أفضل استغلال وانس تماما أسباب نقصك وأهملها.

سوف يعلم الإنسان يوما أن الحسد جهل وان التشبه بالغير انتحار للشخصية ذاتها وعلى المرء أن يتقبل نفسه على علاتها ويرضى بها كما قسمها الله له.

إن الأرض الملأى بالخيرات لن تمده ببذرة منها مالم يجاهد ويناضل للحصول على مايريد، وان لديه قوة لم يمنحها الله لغيره وهى فريدة من نوعها.

٥ ـ أحص مرات نجاحك:

انظر إلى نصف الكوب الممتلئ، وإذا فعلت ذلك تستجد نفسك اكبر قيمة مما تظن، ارجع واحص مرات نجاحك ستجد نفسك نسيت الكثير والكثير سجل كل هذا، اخفى العيوب واظهر الحسنات حتى لاتستلذ العيوب وتستهدفها فلا تستطيع أن تعيش معها.

التخلص من عدم الثقة فى النفس واكتشاف الذات:

يصعب على الفرد اكتشاف ذاته بكل ما تحويه من مهارات وطموحات ما لم تكن لديه فى الأساس الثقة فى شخصيته وفى قدراته، وتكمن أهمية هذه الثقة وتنمية شخصية الإنسان فى الواقع العملى الصعب الذى فرض نفسه على الجميع وأصبح يحتم عليهم تنمية وتطوير قدراتهم لتتوافق مع الواقع العملى فى ظل التطورات الكبيرة التى يشهدها العالم، وأيضا تكمن أهمية الالتفات إلى الذات فى أن الإنسان أصبح معزولا عن نفسه وعن التفكير فيها وعما إذا كان عليه تغييرها وذلك بسبب الانغراق فى مشكلات الحياة اليومية.

إن تنمية الشخصية لا يحتاج إلى مال ولا إمكانات ولا فكر معقد، وإنما الحاجة تكمن فى الإرادة الصلبة والعزيمة القوية. إن الثقة تكتسب وتتطور ولم تولد الثقة مع إنسان حين ولد.

ما هى أسباب انعدام الثقة فى النفس:

إن عدم الثقة يعد مرضا خطيرا ومن أهم أسبابه:

أولا: الاعتقاد بأن الآخرين يرون ضعفك وسلبياتك وأنك لا تستطيع إخفاء عيوبك.

ثانيا: القلق المستمر بسبب سعى الإنسان الدائم لأن يكون على أفضل صورة وخوفه من عدم تحقى ذلك.

ثالثا: الإحساس بالخجل من نفسك وأنك مجرد ترس صغير غير مثمر فى ماكينة الحياة.

رابعا: الخوف من الفشل: الخوف هو أكثر الأعراض لعدم الثقة فى النفس عندما لا ينجز الإنسان عمله أو يقوم بتأجيله يوما بعد أخر، إن الفشل فى مواقف سابقة لا يعنى أننا سوف نفشل مرة أخرى، فإن الحياة تتغير دائما ويجب النظر إلى الأخطاء السابقة كمصادر مهمة لمعلومات فى غاية الثراء.

وقبل أن تدمر حياتك بفعل هذا الإحساس السلبى تجاه نفسك وقدراتك، عليك أن تقرر التوقف عن جلد نفسك بتلك الأفكار السلبية والخاطئة، وعليك اتباع الخطوات الآتية للتغلب على المشكلة.

كيفية التغلب على فقدان الثقة

معرفة السبب الرئيسى للمشكلة:

على الشخص أن يتحدث مع نفسه بصراحة حول أسباب المشكلة التى يعانيها، فهل نتجت مثلا نتيجة لحادثة فى الصغر؟ هل بسبب استهزاء الآخرين بقدراتى وسلوكياتى؟ هل نتيجة الاستهزاء بى أمام الآخرين وهو

ما نتج عنه العزلة وفقدان الثقة فى التعامل مع الناس؟ هل مازال هذا التأثير قائم حتى الآن؟... أسئلة كثيرة حاول أن تسأل نفسك وتتوصل إلى الحل كن صريحا مع نفسك ولا تحاول تحميل الآخرين أخطائك، وذلك لكى تصل إلى الجذور الحقيقية للمشكلة لتستطيع حلها، حاول ترتيب أفكارك استخدم ورقة قلم واكتب كل الأشياء التى تعتقد أنها ساهمت فى خلق مشكلة عدم الثقة لديك، تعرف على الأسباب الرئيسية والفرعية التى أدت إلى تفاقم المشكلة.

البحث عن حل:

بعد الخطوة الأولى والتوصل إلى سبب المشكلة ابدا فى البحث عن حل.. بمجرد تحديدك للمشكلة تبدأ الحلول فى الظهور...كن هادئا وتحاور مع نفسك، حاول ترتيب أفكارك... ما الذى يجعلنى أسيطر على مخاوفى وأستعيد ثقتى بنفسى؟ إذا كان الأقارب أو الأصدقاء مثلا طرفا أو عامل رئيسى فى فقدانك لثقتك.. حاول أن توقف إحساسك بالاضطهاد ليس لأنه توقف بل لأنه لا يفيدك فى الوقت الحاضر بل يسهم فى هدم ثقتك ويوقف قدرتك للمبادرة بالتخلص من عدم الثقة ويعيقك عن التجاوب مع الناس وإقامة علاقات إنسانية طبيعية معهم.

اعتقاداتك تجاه نفسك وعلاقتها بالثقة المفقودة:

ذكر أحد الكتاب أن أهم ما أفرزه الزمن الذى نعيش فيه الآن هو أن الإنسان يمكن أن يغير طريقة حياته إذا ما غير معتقداته وأفكاره، فى البداية احرص على أن لا تتفوه بكلمات يمكن أن تدمر ثقتك بنفسك. فالثقة بالنفس فكرة تولدها فى دماغك وتتجاوب معها أى أنك تخلق الفكرة سلبية كانت أم إيجابية وتغيرها وتشكلها وتسيرها حسب

اعتقاداتك عن نفسك ...لذلك تبنى عبارات وأفكار تشحنك بالثقة وحاول زرعها فى دماغك.

انظر إلى نفسك كشخص ناجح وواثق واستمع إلى حديث نفسك جيدا واحذف الكلمات المحملة بالإحباط، إن ارتفاع روحك المعنوية مسئوليتك وحدك لذلك حاول دائما إسعاد نفسك.. اعتبر الماضى بكل إحباطا ته قد انتهى.. وأنت قادر على المسامحة أغفر لأهلك... لأقاربك لأصدقائك أغفر لكل من أساء إليك لأنك لست مسئولا عن جهلهم وضعفهم الإنسانى.

لا تستخدم أسلوب المقارنة:

ابتعد تماما عن المقارنة ولا تسمح لنفسك إطلاقا أن تقارن نفسك بالآخرين... حتى لا تكسر ثقتك بقدرتك وتذكر إنه لا يوجد إنسان عبقرى فى كل شىء.. فقط ركز على إبداعاتك وعلى ما تعرف أبرزه، وحاول تطوير هوايات الشخصية...وكنتيجة لذلك حاول أن تكون ما تريده أنت لا ما يريده الآخرون.. اختر مثل أعلى لك وادرس حياته وأسلوبه فى الحياة وأحرص على أن تكون مثله وتعلم من سيرته الذاتية.

عوامل تزيد الثقة فى النفس:

- عند وضع الأهداف وتنفيذها فإن ذلك يزيد ثقتنا بنفسنا مهما كانت هذه الأهداف.. سواء على المستوى الشخصى.. أو على صعيد العمل.
- اقبل تحمل المسئولية.. فهى تجعلك تشعرك بأهميتك.. تقدم ولا تخف.. اقهر الخوف فى كل مرة يظهر فيها.. افعل ما تخشاه يختفى الخوف.. كن إنسانا نشيطا.

- حدث نفسك حديثا إيجابيا كل يوم وابدأ يومك بتفاؤل وحدد ما الذى ستقوم بعمله ليجعلك فى وضع أفضل.
- شارك فى المناقشات واهتم بتثقيف نفسك من خلال القراءة فى كل المجالات.. كلما شاركت فى النقاش تضيف إلى ثقتك كلما تحدثت أكثر، فكثير من الناس لا يستطيعون التواصل مع الآخرين نتيجة ضعف معلوماتهم وعدم إمكانية لفت الانتباه إلى ما يقولون.
- اشغل نفسك بمساعدة الآخرين وذلك سوف يزيد ثقتك فى نفسك عند سماع كلمة شكرا.
- أكد علماء النفس أن الاهتمام بالمظهر يؤثر كثيرا فى شخصية الإنسان ويجعله فى حالة نفسية مستقرة بالمقارنة بما إذا كان لا يهتم بمظهره.

تدريب عملى

إذا كنت لا تستطيع التواصل مع الآخرين وتجد صعوبات فى العمل ضمن فريق مكون من عدة أشخاص، فهذه هى أهم النقاط التى يجب عليك معرفتها ومراعاتها عند العمل مع فريق، وفى حالة ما إذا عرفتها وتدربت عليها سوف تكسب حب زملائك وثقتك فى نفسك:

- حسن الاستماع والإصغاء لوجهة نظر الآخرين.
- فهم الخلفية النفسية والثقافية لأفراد المجموعة التى يتم التعاون معها.
- الحرص على استشارة أفراد المجموعة فى كل جزئية فى العمل المشترك تحتاج إلى قرار.
- الاعتراف بالخطأ ومحاولة التعلم منه.
- عدم الإقدام على أى تصرف يجعل الزملاء يسيئون فهمه.

- عدم إفشاء أسرار العمل أو التحدث عن أشياء ليست من اختصاصك.
- المبادرة لتصحيح أى خطأ يصدر من أى فرد من أفراد الفريق وفق آداب النصيحة.
- تحمل ما يحدث من تجاوزات وإساءات من الأفراد.

اكتشاف الذات وجنى ثمار الموهبة:

سيساعدك اكتشافك لذاتك على تطوير مقدرتك النفسية على مقاومة التوتر والقلق والاكتئاب، واكتشاف ما لديك من مهارات يمكن أن تستغلها فى مجال عملك وتجنى العديد من المكاسب.

تعد مرحلة اكتشاف الذات هى مرحلة خطيرة لأنها ترسم مسار الإنسان فى رحلته مدى الحياة ... هذه المرحلة تتطلب من الإنسان أن يوقظ نفسه بمعنى أن يتوقف لفترة قد تطول أو تقصر عن مجاراة هذا العالم، تطلب منه طرح أسئلة معينة على النفس: من أنا؟ ماذا أفعل فى هذه الدنيا؟ ماذا أعرف عن نفسى؟ وبعد الإجابة عن الأسئلة السابقة يجب عليك أن تحدد الأهداف التى تهمك، والتى ستستخدمها فى خطتك، قم بعمل قائمة بكل شىء تتمنى أو تحلم بتحقيقه، فى شتى مجالات حياتك، أيا كان هذا الحلم صغيرا أم كبيرا، اكتبه على الورق. فكتابتك لكل أهدافك على الورق فى هذه المرحلة ستوسع من أفق تفكيرك، وتجعلك تفكر فى طرق مبتكرة لتحقيق هذا الهدف.

إذاً عليك أن تضع أهدافاً لحياتك، ما الذى تريد تحقيقه فى هذه الحياة؟ ما الذى تريد إنجازه لتبقى كعلامات بارزة لحياتك؟ فلا يعقل أن تشتت ذهنك فى اكثر من اتجاه، لذلك عليك أن تفكر فى هذه الأسئلة، وتوجد الإجابات لها، وتقوم بالتخطيط لحياتك.

عليك أن تقرأ خطتك وأهدافك فى كل فرصة من يومك، والتفكير فى ما تملك من إمكانيات لتحقى هذه الأهداف.

استعن بالتقنيات الحديثة لاغتنام الفرص وتحقيق النجاح، وكذلك لتنظيم وقتك، كالإنترنت والكمبيوتر، فكلها أشياء تنمى من قدراتك وتوسع من آفاق تفكيرك.

ركز ولا تشتت ذهنك فى أكثر من اتجاه، وهذه النصيحة أن طبقت ستجد الكثير من الوقت لعمل الأمور الأخرى الأكثر أهمية وإلحاحاً، فعادة ما يلجأ مثلا الخريج الجديد لدراسة عدة دورات كمبيوتر لا ترتبط بمجال واحد وهو ما يدى إلى تشتيت الفرد، فمثلا قد يدرس برامج المحاسبة ثم الجرافيك ويكون متردد فى دخول أى من المجالين، ولكن عليك التركيز فى مجال واحد لتتمكن من الإبداع والتميز وسط الآخرين.

معوقات تنمية الشخصية واكتشاف قدراتها:

المعوقات التى تقابل الفرد أثناء محاولته لتغيير شخصيته وأفكاره السلبية تتلخص فيما يلى:

- عدم وجود أهداف أو خطط.
- التكاسل والتأجيل، وهذا أشد معوقات تنظيم الوقت، فتجنبه.
- عدم إكمال الأعمال، أو عدم الاستمرار فى التنظيم نتيجة الكسل أو التفكير السلبى تجاه التنظيم.
- سوء الفهم للغير وتوقع ردود فعل سلبية من الآخرين.
- عدم الرغبة فى التغيير أساسا.
- سرعة اليأس من المحاولة.

الشروط الواجب توافرها كى تتطور شخصية الفرد:

النظر دوما إلى هدف أسمى: وهنا نؤكد أنه طالما الهدف موجود دائما أمام الإنسان فهو غالبا ما سيسعى نحو تحقيقه أثر مما لو كان هذا الهدف غائبا أو مشوشا.

الاقتناع بضرورة التغيير: يظن كثير من الناس أن وضعه الحالى جيد ومقبول أو أنه ليس الأسوأ على كل حال، وبعضهم يعتقد أن ظروفه سيئة وإمكاناته محدودة، ولذلك فإن ما هو فيه لا يمكن تغييره ولكن بجلسة مصارحة مع النفس يمكن للشخص أن يكتشف عيوبه أو ما ينقصه وبالتالى سوف يسعى إلى التغيير للوصول إلى حالة أفضل.

الشعور بالمسئولية: حين يشعر الإنسان بجسامة المسئولية المنوطة به، تنفتح له آفاق لا حدود لها للمبادرة للقيام بشىء ما، ولا شك أن الحصول على وظيفة والتميز فى مجال العمل لمن أهم المسئوليات الجسيمة التى تدفع الشخص إلى محاولة التغلب على كل معوقاتها.

من منا يحتاج لا إلى مهارات التواصل الاجتماعى؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمى أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التى تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا نذكر تلك التوجيهات التى كنا نتلقاها فى طفولتنا، مثل:

"لا تتكلم مع الغرباء" و"السلامة خير من الندامة"، والتى قد تشكل عندنا فى فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحدّ من مهاراتنا الاجتماعية فى التواصل مع الآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادى على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة فى فتح الحوار فى جلسة ما (ببساطة "كسر جمود الجو العام")، قد يحمل معه جانباً من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالحرج، إلا أنه باستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية.

١ ـ التعريف بالنفس: أول خطوة فى الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن فى قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة الأولى. والمسألة غاية فى البساطة.. امش باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: "مرحباً، أنا (فلان)". ومن يتبع ذلك سواء فى مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شاباً أم كبيراً فى السن، سيكون قادراً على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعنى مطلقاً أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغط والشائعات فى لمح البصر. ومن الضرورى أيضاً أن تكون واثقاً من رغبتك فى لقاء الطرف الآخر.

٢ ـ التعريف بالآخرين: بعدما تنتهى من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

ـ عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً؛ أى ذكر اسم الشخص الذى يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.

ـ يتم تقديم الشخص الأصغر سناً إلى الأشخاص الأكبر منه سناً.

- يتم تقديم الرجال إلى النساء.

- يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

٣ - مهارات المحادثة: بعد الانتهاء من التعارف ننتقل إلى كيفية البدء فى حوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقى.. لكن كيف؟

يحب الناس - عادةً - التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه هو طرح بعض الأسئلة على الآخرين فى الوقت المناسب كى تجرهم إلى ذلك، لكن هنا يجب الحرص على أن تكون الأسئلة المطروحة تتناسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد عن طرح قضايا حساسة (مثل السياسة، الدين، الصحة، المال... إلخ). إن اطلاعك على آخر التطورات فى مختلف الميادين - من خلال الجرائد والصحف والنشرات الاختصاصية - له أن يمدك بموضوعات جيدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلى بعض الجرأة، لكن القارئ الجيد والمطلع بإمكانه محاورة أى شخص فى أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنّا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف ننهيه.. كل ما عليك فعله هو أن تقول: "عذراً، سررت جداً بلقائك.. " ويمكن إضافة "أظننى أرى (زوجى، عميلى، مديرى... إلخ)".

٤ - الانتقال من حالة "الضيف" إلى حالة "المضيف": إذا كنت مدعواً إلى حفلة استقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شىء رائع حقاً.

يكون "المضيف" (سواء كان شخصاً أو أكثر) متفائلاً وحماسياً، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرِّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويدير اللقاء بشكل جيد.. إضافة إلى ذلك، فإنه يعكس ثقته

بنفسه وطبيعته القيادية من خلال مهاراته الاجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن باستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يبدوان حقيقيين عندما يفضِّل الآخرين على نفسه. أما "الضيف" فيكون متردداً فى الاختلاط مع الآخرين، ينتظر جانباً كى يقدمه المضيف إلى باقى الضيوف. إنه ينتظر المبادرة من الآخرين، ويفتقر بشكل عام إلى الجرأة والمبادرة. ويمكن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا على أنه تكبُّر أو إنطوائية.

التصرف "كمضيف" يتطلب منا الخروج من دائرة راحتنا الخاصة، ومحاولة تقديم الراحة للآخرين بعيداً عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلى أولئك " المضيفين" على أنهم قياديين وواثقين بأنفسهم، ويتمنون ضمناً أن تكون لديهم القدرة مثلهم على نشر السرور والراحة فى تلك الملتقيات.

إن اتباع تلك الخطوات الأربع يمكّننا فيها "كسر جمود" مثل هذه الملتقيات - أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصل مع الآخرين ببعض المرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذى يتمثل فى تحقيق الراحة للآخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك "الضيف" إلى سلوك "المضيف" أو المبادرة بتعريف الآخرين بأنفسنا جهداً خاصاً، إلا أننا بالتمرين، سرعان ما سنمتلك الثقة بأنفسنا التى كنا نحاول تصنّعها أمام للآخرين.

■ ■ ■

6

الطريقة السادسة

محتوى تفكيرك

التفكير المنطقى غير المحدود:

قديماً وفى إحدى قرى الهند الصغيرة كان هناك مزارع غير محظوظ لإقتراضه مبلغاً كبيراً من المال من أحد مقرضى المال فى القرية.. مقرض المال عجوز وقبيح أُعجب ببنت المزارع الفاتنة لذا قدم عرضاً بمقايضة.. وذلك بأنه سيعفى المزارع من القرض إذا زوجه إبنته.. إرتاع المزارع وإبنته من هذا العرض.. عندئذ إقترح مقرض المال الماكر بأن يدع المزارع وإبنته للقدر أن يقرر هذا الأمر.. أخبرهم بأنه سيضع حصاتين واحدة سوداء والأخرى بيضاء فى كيس وعلى الفتاة التقاط أحد الحصاتين.. إذا إلتقطت الحصاة السوداء تصبح زوجته ويتنازل عن قرض أبيها.. وإذا إلتقطت الحصاة البيضاء لا تتزوجه ويتنازل عن قرض أبيها.. أما إذا رفضت إلتقاط أى حصاة فسيسجن والدها.. كان الجميع واقفين على ممر مفروش بالحصى فى أرض المزارع وحينما كان النقاش جارياً إنحنى مقرض المال ليلتقط حصاتين.. إنتبهت الفتاة حادة البصر أن الرجل قد إلتقط حصاتين سوداوين ووضعهما فى الكيس ثم طلب من الفتاة إلتقاط حصاة من الكيس..

ماذا ستصنع الفتاة؟ لديها الإحتمالات التالية: رفض إلتقاط الحصاة (سيسجن أبوها).. إلتقاط حصاة سوداء من الكيس (ستضحى بنفسها لتنقذ أباها من الدين والسجن).. أو تحاول إظهار وجود حصاتين سوداوين فى الكيس لتبين أن مقرض المال رجل غشاش (الحل الأفضل الذى سينقذها وينقذ أباها).. لوأنها فكرت فقط فى الإحتمالات التى عرضها الرجل (التفكير الضيق المحدود) فإنها ستكون الخاسرة فى جميعها لكنها تفكيرها كان غير محدود لذلك توصلت للحل الأمثل لها ولأبيها.. فماذا فعلت؟

لقد أدخلت يدها فى الكيس وسحبت منه حصاة وبدون أن تفتح يدها وتنظر إلى لون الحصاة تعثرت وأسقطت الحصاة من يدها فى الممر المملوء بالحصى وبذلك لا يمكن الجزم بلون الحصاة التى إلتقطتها.. وسرعان ما صاحت: " يا لى من حمقاء.. ولكننا نستطيع النظر فى الكيس لمعرفة الحصاة الباقية وعندئذ نعرف لون الحصاة التى إلتقطتها ".. وبما أن الحصاة المتبقية سوداء فإننا سنفترض أنها إلتقطت الحصاة البيضاء.. وبما أن مقرض المال لن يجرؤ على فضح عدم أمانته فإن الفتاة قد غيرت ما ظهر أنه موقف مستحيل التصرف به إلى موقف نافع لأبعد الحدود..

الحكمة المستفادة من القصة: هناك حل لأعقد المشاكل ولكن بالتفكير المنطقى غير المحدود.. إعمل بذكاء ولا تعمل بشكل مرهق..

رجل كان يقود سيارته فى ليلة عاصفة.. وفى طريقة مرر بموقف للحافلات ورأى ثلاثة أشخاص ينتظرون الحافلة وكان لديه متسع بسيارته لراكب واحد فقط.. فأيهم سيقله معه؟ إمرأة عجوز توشك على الموت.. أم صديق قديم سبق أن أنقذ حياته.. أم الفتاة التى كان يحلم بها طوال عمره.. ؟

ماذا سيصنع الرجل؟ لديه الإحتمالات التالية: أن يقل السيدة العجوز لأنها توشك على الموت وربما من الأفضل إنقاذها أولاً.. أو أن يأخذ صديقه القديم لأنه قد سبق وأنقذ حياته وقد تكون هذه هى الفرصة المناسبة لرد الجميل (ولكنه سيفقد فتاة أحلامه).. أو يأخذ فتاة أحلامه ويترك العجوز وصديقه (سيكون موقفه غير إنسانى بحق العجوز وجاحد بالجميل بحق صديقه).. لكنه فكر بشكل منطقى وغير محدود بالإحتمالات المذكورة فوجد الحل الأمثل الذى يحقق الفائدة له وللجميع.. فماذا فعل؟

لقد أعطى مفاتيح السيارة لصديقه القديم وطلب منه توصيل السيدة العجوز إلى المستشفى فيما بقى هو لإنتظار الحافلة بصحبة فتاة أحلامه.. .

الحكمة: فى بعض الأوقات يمكن الاستفادة أكثر بالتخلص من النظرة الضيقة للأمور..

يحكى أن رجل أعمال ذهب إلى بنك فى مدينة نيويورك وطلب مبلغ ٥٠٠٠ دولار كقرض من البنك لأنه يريد السفر إلى أوروبا لقضاء بعض الأعمال.. فطلب البنك طلب منه ضمانات لكى يعيد المبلغ.. فسلم الرجل مفتاح سيارته الرولزرويس إلى البنك كضمان مالى.. قام المختصون فى البنك بفحص السيارة وأوراقها الثبوتية فوجدوها سليمة وبهذا قبل البنك سيارة الرولزرويس كضمان وقام أحد العاملين بإيقاف السيارة فى مواقف البنك السفلية.. ضحك رئيس البنك والعاملون كثيراً من الرجل لإيداعه سيارته الرولزرويس التى تقدر بقيمة ٢٥٠٠٠٠ دولار كضمان لمبلغ مستدان وقدره ٥٠٠٠ دولار فقط.. بعد أسبوعين عاد رجل الأعمال من سفره وتوجه إلى البنك وقام بتسليم مبلغ ٥٠٠٠ دولار مع فوائد

بقيمة ١٥,٤١ دولار.. قال له مدير البنك: نحن سعداء جداً بتعاملك معنا ولكننا مستغربين أشد الإستغراب.. لقد بحثنا فى معاملاتك وحساباتك وقد وجدناك من أصحاب الملايين فكيف تستدين مبلغاً وقدره ٥٠٠٠ دولار وأنت لست بحاجة فعلية إليه؟ رد الرجل وهو يبتسم: هل هناك مكان فى مدينة نيويورك الواسعة أستطيع إيقاف وترك سيارتى الرولزرويس فيه لمدة أسبوعين بأجرة ١٥,٤١ دولار دون أن أجدها مسروقة بعد مجيئى من سفرى.. ؟!

فى إمتحان الفيزياء فى جامعة كوبنهاجن بالدانمرك جاء أحد أسئلة الإمتحان كالتالى: كيف تحدد إرتفاع ناطحة سحاب بإستخدام البارومیتر (جهاز قياس الضغط الجوى)؟

الإجابة الصحيحة: بقياس الفرق بين الضغط الجوى على سطح الأرض وعلى سطح ناطحة السحاب..

إحدى الإجابات استفزت أستاذ الفيزياء وجعلته يقرر رسوب صاحب الإجابة بدون قراءة باقى إجاباته على الأسئلة الأخرى.. هذه الإجابة المستفزة هى: أربط البارومیتر بحبل طويل وأدلى الخيط من أعلى ناطحة السحاب حتى يمس البارومیتر الأرض ثم أقيس طول الخيط.. غضب أستاذ المادة لأن الطالب قاس له إرتفاع الناطحة بأسلوب بدائى ليس له علاقة بالبارومیتر أو بالفيزياء.. تظلم الطالب مؤكداً أن إجابته صحيحة ١٠٠٪ وحسب قوانين الجامعة عُيِّن خبير للبت فى القضية.. أفاد تقرير الخبير بأن إجابة الطالب صحيحة ولكنها لا تدل على معرفته بمادة الفيزياء وتقرر إعطاء الطالب فرصة أخرى لإثبات معرفته العلمية.. فطرح عليه الخبير نفس السؤال شفهياً.. فكر الطالب قليلاً

وقال: لدى إجابات كثيرة لقياس إرتفاع الناطحة ولا أدرى أيها أختار..
فقال الخبير: هات كل ما عندك..

فأجاب الطالب:

١ - يمكن إلقاء الباروميتر من أعلى ناطحة السحاب على الأرض ويقاس الزمن الذى يستغرقه الباروميتر حتى يصل إلى الأرض وبالتالى يمكن حساب إرتفاع الناطحة بإستخدام قانون الجاذبية الأرضية..

٢ - إذا كانت الشمس مشرقة يمكن قياس طول ظل الباروميتر وطول ظل ناطحة السحاب فنعرف إرتفاع الناطحة من قانون التناسب بين الظلين والطولين وذلك لعلمنا بطول البارومتر..

٣ - إذا أردنا حلاً سريعاً يريح عقولنا فإن أفضل طريقة لقياس إرتفاع الناطحة بإستخدام الباروميتر هى أن نقول لحارس الناطحة: سنعطيك هذا البارومتر الجديد هدية إذا قلت لنا كم يبلغ إرتفاع هذه الناطحة..

٤ - أما إذا أردنا تعقيد الأمور فسنحسب إرتفاع الناطحة بواسطة الفرق بين الضغط الجوى على سطح الأرض وأعلى ناطحة السحاب بإستخدام البارومتر..

كان الخبير ينتظر الإجابة الرابعة التى تدل على فهم الطالب لمادة الفيزياء بينما يعتقد الطالب أن الإجابة الرابعة هى أسوأ الإجابات لأنها أصعبها وأكثرها تعقيداً..

هل تعلم أن هذا الطالب هو " نيلز بور " وهو الدانمركى الوحيد الذى حاز على جائزة نوبل فى الفيزياء وهو صاحب نموذج " بور " الذرى.. !!

إذا كنت لا تقرأ إلا ما يُعجبك فقط.. فإنك إذاً لن تتعلم أبداً.. !!

اختبر شخصيتك كيف تقنع الآخرين بوجهة نظرك؟

لهنّ: ما بين "نعم" و"لا" واختلاف فى وجهات النظر بين معارض للتعديلات الدستورية فى مصر وبين مؤيد لها، نجد أن هناك من يحاول استمالة بعض الأشخاص لإقناعه بفكرته، وخاصة أن هناك حالة من البلبلة والتشويش لدى البعض، ولكن يبقى الأمر فى النهاية متروك لرأى الأغلبية.

ومن هنا، وفى ظل الصحوة العربية، نجد جيل جديد من الشباب المثقف الواعى يسعى لتكوين أحزاب شبابية جديدة تعبر عن رأى المجتمع، وهذا الأمر يستلزم شخصية واثقة تستطيع خوض المعارك الانتخابية بالقدرة على الإقناع.

كثير من الشباب يشعرون أن لابد أن يشارك فى الحياة السياسية لعمل شىء مفيد إلى المجتمع، فهل أنت من هؤلاء؟ هذا الأمر سيظل مرتبط بمدى ثقتك فى نفسك وقدرتك على اتخاذ القرار، اسأل نفسك: كيف تتعامل مع قراراتك المصيرية فى مناحى الحياة المختلفة؟ ويبقى السؤال هل تستطيع إقناع الآخرين بأفكارك؟

الاختبار التالى يقدم عشر اسئلة للتعرف على مدى ثقتك بنفسك وقدراتك على التاثير على الآخرين وإقناعهم، وذلك بأن تحدد لك درجة "صفر إلى ١٠" لكل سوال من العشر اسئلة التالية:

السؤال الأول

هل تعمل من أجل أهداف عالية وكبيرة وواضحة فى حياتك؟

السؤال الثانى

هل لديك مصداقية عالية وتفعل ما تقول؟

السؤال الثالث

هل شخصيتك قوية وتتحلى بالثقة بالنفس

السؤال الرابع

هل تتحلى بالصبر والحلم والتأنى؟

السؤال الخامس

هل تعتبر نفسك قدوة للاخرين؟

السؤال السادس

هل أنت منفتح على الآخرين وتستطيع استيعابهم؟

السؤال السابع

هل انت متحمس ودافئ فى علاقتك مع الآخرين؟

السؤال الثامن

هل تحترم الآخرين وتبدى الاهتمام بشئونهم؟

السؤال التاسع

هل تهتم بقضايا المجتمع أم تبحث عن مصالحك الخاصة؟

السؤال العاشر

هل تتصرف بعفوية أم تكلف؟

النتيجة

اجمع درجاتك واكتشف شخصيتك

- إذا حصلت على ٧٥ أو أكثر فإن شخصيتك تعتبر مؤثرة فى المجتمع ومقنعة وبارعة فى الاتصال.
- إذا حصلت على أقل من ٧٥ أو أكثر من ٥٠ فإن شخصيتك نوعا ما تستطيع إقناع الآخرين.

- إذا حصلت على ٥٠ أو أقل فإن شخصيتك غير موثرة وغير مقنعة، وتحتاج لعمل كبير لتطوير نفسك.

أفكارك هامة:

الفكرة الاولى:

ليس من الصواب أن تصبح " النصف الآخر" لشخص ما_فأنت إنسان كامل.

(اروع عبارة قد قرأتها لان الإنسان دائم الاستخدام للعبارة التى تقول "انت نصفى الثانى" وهذا الشى ليس بصحيح فلا يَكمَل الإنسان إلا بشخصه وأسلوبه وعلمه.. فبالنسبة لى لا أرضى أن اكون النصف الأخر لأى شخص فأنا كما تقول العبارة شخص كامل) تعليقى أنا.

وهذى هى خلاصة هذه الفكرة واذا قرأت التفاصيل فى الكتاب سوف تنجذب أكثر لكل فقرة:

- يكتسب الأشخاص المتميزون وعيا خاصا بالذات يقربهم من الآخرين. ولكى نؤثر على الآخرين بطريقة إيجابية، فإنه يجب أن نكتسب ذلك النوع من الوعى بالذات.
- إن العالم مثل المرآه فمعظم مشاكلنا مع الآخرين هى انعكاس لمشاكلنا مع أنفسنا ولا يجب علينا أن نسعى لتغيير الجميع.

فعندما نقوم بهدوء يتغير أفكارنا، فإن علاقاتنا مع الآخرين تتحسن تلقائيا.

- يجب على كل منا أن يدرك قيمتة ذاته فإذا اعتمدنا على الآخرين ليدركوا قيمتنا - ولن يفعلوا ذلك - فسوف نصاب بالإحباط دائما.

- يمكنك أن تكمل أى شخص فى أية علاقة فقط إذا كنت انسان كاملاً، والا فإنك سوف تمثل عبئا فى هذه العلاقة.

- أن كنت تشعر بالوحدة والاكتئاب فلن يفيدك أن تجد شخصا يعجب بك أو يحبك. وعليك أن تجد شخصا تستطيع أن تقيم معه صداقة دون ايه توقعات من جانبك.

- إذا كنت تريد أن تقابل اناسا جددا وأن تكون صداقات جديدة، فعليك أن تتولى زمام المبادرة وتقوم بالخطوة الاولى.

- استحضر فى ذهنك الأشخاص الذين تحب قضاء الوقت معهم. فغالبا سيكون هؤلاء الأشخاص ممن يستطيعون السخرية من انفسهم.

فمثل هؤلاء لديهم المزيد من المتعة والأصدقاء والقليل من الألم. وعندما نفرط فى الاهتمام بأنفسنا، فإن الآخرين سيشعرون بالاحراج، وفى النهاية سيفرون منا.

الفكرة الثانية:

" الحياة السعيدة هى تجربة مشتركة"

الخلاصة:

- أن الأشخاص السعداء والناجحين، هم الذين ينجحون رغم الصعاب وليس فى غياب الصعاب. وبينما يركز الأشخاص الذين يلقون باللوم على الآخرين.

على المشكلة، فعليك أن تركز على الحل. اسال نفسك هذين السؤالين:

(أ) ما الذى أريده؟

(ب) ما الذى يجب أن اقوم به للحصول على ما اريد؟

وسوف يخبرك الآخرين من آن لآخر: " يجب أن تكون حزينا"، " انها اوقات عصيبه"، " أن الحياة مليئة بالمصاعب"، " أن العمل مضن وشاق".

وعليك أن تخبر نفسك بهدوء: " أنه الواقع من وجهة نظرهم وانا احترمها وقد اختار أن اتحدث اليهم عنها - ولكنى ارفض أن اعتنقها. فأنا اختار ما اشعر به.

- كن لبقا وقل الحقيقة كما هى. فالصراحة مع الآخرين دليل احترامك لهم ودليل على احترامك لنفسك، كما أن الصراحة أبسط كثيراً من غيرها!

- عندما تعبر عن غضبك قد لا يعجب ذلك الآخرين ولكنهم سرعان مايتغاضون عن ذلك، وسوف تتفاهم مع الآخرين بصورة افضل - وعندما تكبت غضبك.

- وتعاقب نفسك بدلاً من التعبير عن غضبك - تظل المشكلة قائمة ويزداد الأمر سوء.

الفكرة الثالثة:

"لاتلق بالاً لما يعتقده الاخرون بشأنك"

الخلاصة:

- إذا لم يحترمك الآخرون أو ارادوا اهدار وقتك أو عاملوك بطريقة سيئة فعليك أن تسال نفسك:

"ما الذى افعله لأجعل الآخرين يعاملوننى على هذا النحو؟"

اذا اردت أن يغير الناس معاملتهم لك فعليك أن تتغير أولاً.

- عندما تتصرف بثقة، كن موضوعيا وتحمل مسؤولية ماتشعر به، وكن محدداً وواضحاً عندما تفصح عما تريد. ستربح بعض الجولات وتخسر البعض اللآخر.

وعندما تربح فإنك تظهر للاخرين أن بإمكانك التحكم فى الامور وأن بامكانك الحصول على ما تريد. وعندما تخسر فإنك عادة ستشعر بأنك افضل حالاً لأنك عبرت عن مشاعرك.

- كن صادقا مع نفسك واحرص فى نفس الوقت أن تحترم الآخرين. واذا اختلف الناس معك حول افكارك أو أسلوب حياتك فهذا شأنهم وليس شأنك.
- عليك أن تتخذ قراراتك بنفسك ولا تبدأ فى ايذاء الآخرين معنويا، ولكن كن صادقاً مع نفسك. فإذا اخترت أن توضح اسباب تصرفاتك، فافعل ذلك بدافع الرغبة فى مشاركة افكارك مع شخص آخر وليس لارضاء الآخرين. فإن اقتناعك الشخصى بتصرفاتك يكفى، ولست مضطراً لإقناع الآخرين.
- احكم على تصرفاتك بنفسك، وحدد العادل والمنصف منها من وجهة نظرك، ولا تسمح للاخرين بان يدفعوك للشعور بالذنب لاسابيع وسنوات بناءاً على معتقداتهم عن الصواب والخطأ.

ويجب أن تكون قادرا على قول" لا" وخاصة مع أفراد عائلتك. وبمجرد أن تتمكن من قول " لا" دون أن تشعر بالذنب، ستتمكن من التحكم فى أمور حياتك بشكل اكبر وان تعيش اكثر سعادة مع الآخرين ومع نفسك.

الفكرة الرابعة:

" تذكر أن الناس يحبون الإنسان قوى الشخصية، ويتوقعون احترام الآخرين لهم.

كما يحتاجون لبعض الخصوصية"

الخلاصة:

- عندما تقول إنك ستفعل شيئا ما وينتهى بك الأمر بعمل شىء مختلف تماماً، فإنك بذلك تقلل وتضعف من قوة شخصيتك. وبالتأكيد فإن من الجيد أن تغير رأيك أحياناً، ولكن لمعظم الوقت يجب أن نظهر لأنفسنا أننا نتحكم فى أمور حياتنا عن طريق الالتزام بما نقوله.

- كلما التزمت بما تقطعه على نفسك زادت قوة شخصيتك. لكى تؤثر على الآخرين يجب أن تثق بنفسك، ولكى تثق بنفسك يجب أن تؤمن بما تقول وأن تفعل ماتقول.

- عند التعامل مع الغاضبين فإن الحقائق لاتجدى. والذى ينجح هو اظهار الاهتمام والاحترام.

فنحن لانتحدث عن أساليب هنا، بل نتحدث عن تغيير فى توجه الفرد.

فاستمع للآخرين وتعاطف معهم وأظهر لهم الاحترام، وستجد أن ٩٨٪من الناس لن يجلبوا لك المشاكل.

- يجب أن نراعى احتياجيات الآخرين. وأحيانا تكون أفضل طريقة للتعامل المريح مع أى شخص هى أن نغيب عن ناظريه بعض الوقت!

الفكرة الخامسة:

"فى كثير من الأحيان يقدرنا الآخرون لما لا نقوله"

الخلاصة:

- لا يجب علينا أن نتحدث دائما. ففى أحيان كثيرة يزداد تقدير الآخرين لنا عندما نصمت.

- إن القليل من الناس يطلق التعليقات السخيفة، كما أن القليل من الناس من يأخذ الأمر وكأنه إهانة. وعليك أن تكون شخصاً ناضجاً ولا تتأثر بهذه الإهانات.

- إذا أردت التعامل بنجاح مع من يريدون جذب الانتباه ومع محبى الجدال، فعليك أن تتخلص من المبدأ الذى يقول: " إذا خالفنى أحدهم الرأى فإن مهمتى هى أن أدعه وشأنه"، فتلك الفلسفة تجعل الحياة أكثر سهولة.

لا تخبر الآخرين " أنهم على خطأ!"

- " كن أكثر حكمة من الآخرين إن استطعت، ولكن لا تخبرهم بذلك"

- أن تخبر الآخرين أنهم على خطأ هى طريقة أكيدة لخلق الأعداء.

كما أن الاعتراف بأنك على خطأ قد يكون طريقة أكيدة لتكوين الصداقات.

- عادة ما يسعدنا الآخرون عندما تصدق توقعتنا عنهم، وعندما تحترمهم وتعاملهم معاملة حسنة فإنهم يبادلونك الاحترام.

وإذا كان هدفك هو الحصول على تعاونهم معك، فزد من احترامك لهم وفى الغالب سيتعاونون معك ويقومون بمساعدتك.

- إذا كنت تريد الحفاظ على علاقاتك والحصول على النتائج التى ترجوها من الآخرين، فإنه يجب أن تحرص على عدم إثارة الأنفة بداخلهم. وكن صادقا وفى نفس الوقت مشجعا. وإذا استطعت فعليك أن:

١ ـ تمدح الآخرين قبل أن تنتقدهم.

٢ ـ تقوم " بتذكير" الآخرين بدلاً من " إخبارهم".

٣ ـ تعترف بالخطأ لنفسك.

٤ ـ تنظر إلى المستقبل عندما تنتقد شخصاً ما، بدلاً من أن تنتقد مافعله فى الماضى.

- إن معظم حوارات الناس مع بعضهم تكون على هيئه مفاوضات، ولذلك فعندما تتفاوض مع أى شخص اجعل سياستك هى أن تقوم بطرح الأسئلة أولا.

وبذلك تجنب نفسك الاحراج وتتأكد من أنك تتحدث من مركز القوة.

وعندم تطرح الأسئلة على الآخرين فإنك بذلك تدعوهم للتفكير فيما تفكر به وهذا يعد أكثر لباقة ونجاحاً من أن تخبرهم بالطريقة التى يجب أن يفكروا بها.

- قد نعتقد أن الصراخ يحفز الآخرين لأننا أحيانا نؤجل الاجراء الحاسم حتى نصل لمرحلة الصياح، وهذا ليس صحيحاً. فإن الآخرين يتعاملون معنا بمأخذ الجد بسبب ما نفعله وليس بمدى علو صوتنا ونحن نصيح ونصرخ.

- يتهرب الآخرون من فعل أى شى يعتقدون أن بإمكانهم التهرب منه.

ولكى تجعل حياتك أكثر سهولة وتحصل على النتائج المرجوة من الآخرين عليك أن تلتزم بالخطوات التالية:

(أ) أخبر الآخرين أولاً بما تريده منهم: " هذا ما أريده وتلك هى العواقب".

(ب) تأكد من أنهم فهموا ما تريد.

(ج) عليك أن تعرف ماهم مستعدون للقيام به واحصل على الرد منهم.

(د) بعد أن ألتزمت نفسك بمسار محدد للتصرف، واظب على هذا المسار وتمسك به.

- يجب أن نتوقع تحسناً ثابتاً فى علاقاتنا بدلاً من أن نتوقع تدهوراً تدريجياً.

فأى علاقة مثل أى شركة تتحسن أو تسوء حالتها احياناً وليس هناك وضع ثابت.

إذا لم تتحسن الأوضاع، فإننا حينئذ نعيش دون أن نتعلم.

- لايمكنك إجبار الآخرين على القيام بشىء لايريدون القيام به ولكن الجميع يتمنى الشعور بالنجاح والتقدير.

وحاول أن تدرك قيمة وإمكانيات الآخرين، وامدحهم عليها على وجه الخصوص وأخبرهم بما يمكنهم تحقيقه والسبب فى ثقتك بأنه يمكنهم ذلك. وبذلك سيستجيبون لك.

- لاشك أن التقديم الجيد وتناول الطعام وفمك مغلق يجعل حياتك أكثر سعادة.

ولكن لا تتعلق السلوكيات القويمة بمعرفة كل آداب المائدة فقط. فعندما تحدد السلوك القويم ولا تفكر من منطلق القواعد التى لايمكن خرقها، بل فكر من منطلق مراعاة شعور الآخرين واحترامهم وإشعارهم بالارتياح.

وعموماً، فعليك أن تجعل هدفك هو الأسلوب والسلوك اللائق وعليك بمراعاة مشاعر الآخرين وسوف يقدرونك نتيجة لذلك.

الفكرة السادسة:

" إن تحدى حياتك هو أن تكون صادقاً مع نفسك "

الخلاصة:

- على الرغم من أن الشائعات قد تبدأ استناداً على حقيقة، إلا أن الحقائق سرعان ماتتبخر، فحاول أن تحصل على القصة الحقيقية من مصدرها الاصلى كلما أمكنك ذلك قبل أن تتخذ أى إجراء. وإذا صدقت كل ماتسمعه من كل شخص تقابله، فإنك بذلك قد تضع ثقتك فى عدد قليل من الناس ويصبح لديك عدد قليل من الأصدقاء.

وفى معظم الأحوال عليك أن تتقبل الناس على ماهم علية وألا تتأثر بالشائعات وأن تحدد موقفك بغض النظر عن القيل والقال.

- إن العطاء بلا شروط قد يبدو " نصيحة روحانية "، ولكنه أيضاً نصيحة علمية يمكنها أن تقلل الكثير من مشاعر الاستياء بين الناس.

- عندما يتحمس الآخرون فعلاً فسوف يأتون ويطلبون المعلومات.

ويجب أن يكون الآخرون على إستعداد للتغيير. ولا يجب عليك أن تنشر افكارك بين الناس.

وإذا كنت تهرع لمساعدة الآخرين فلا تضجر الناس بالوعظ. بل فقط كن مثلاً يحتذى به. وسوف ينجذب إليك الناس ويطلبون النصيحة.

- عند اختيارك أشخاص يعيشون أو يعملون معك فحاول أن تجد من تقترب قيمهم من قيمك.

واسأل نفسك: " إذا لم يقم هذا الشخص بتغيير أى شىء من نفسه فهل سأكون سعيداُ بالعيش أو بالعمل مع تلك الشخصية".

وإذا كانت الإجابة هى " كلا" فتابع البحث عمن هم على شاكلتك

- تتعلق حياتنا بالناس وإذا وضعنا العديد من الشروط أكثر من اللازم عن كيفية معاملة الآخرين فإننا بذلك قد نجازف لدرجة أننا قد نعزل أنفسنا عن الحياة نفسها. ولاشك فى أن لديك معارف ممن لا يواظبون على الحضور فى المواعيد المحددة أو المسرفين أو الذين لايعتمد عليهم، أو من يدخنون أكثر أو اقل منك، أو التافهين أو الجادين أكثر أو اقل منك.

وعليك أن تكون مرناً وأن تحتفى باختلافات هؤلاء الأشخاص الذين يشكلون العالم من حولك وأن تستمتع بصحبتهم واختلافاتهم، وبذلك ستسدى لنفسك معروفاً كبيراً.

الخاتمة:

فى هذا الكتاب اتبعت عدة أفكار رئيسية: " تحمل مسئولية حياتك.. كن متسامحاً من أجل مصلحة الجميع.. ركز على الجانب الايجابى.. لكى تحصل على الاحترام لابد أن تمنحه للآخرين أولا.... ".

ويجب أن نعطى أكثر من أن نأخذ، فإذا أردنا تكوين الصداقات فيجب أن نضيف شيئاً لحياة الآخرين أليست هذه هى المتعة الحقيقة، رغم كل شىء؟.. بأن نساعد الآخرين ونفاجئهم وأن نضيف لهم شيئاً جديداً فى حياتهم بشىء إضافى بسيط..

وأحياناً يكون الأمر ببساطة هو مجرد " التواجد فى حياتهم" فيجب أن نستمتع وأن نمتع الآخرين.

يريدنا الآخرون أيضا أن نكون على طبيعتنا.. فلكى نكون صداقات لايجب أن نصبح أكثر تعقيدا أو حنكة بل يجب أن نتخلص من الأقنعه الزائفة ونكون على سجيتنا وشخصياتنا الحقيقة.

لن تكون هناك كلمة أخيرة فى تكوين الصداقات فيومياً سيجلب لنا الناس الحيرة والغموض والإحباط والمتعة ولايمكننا أبداً أن نتوقع أن نعرفهم تماما. ولا توجد صيغ للصداقة ولكن توجد بعض الطرق الوعرة التى يجب علينا اجتيازها.

أتمنى أن تجد بعض الاستفادة من الأفكار الواردة فى هذا الكتاب وأن تحصل على أكبر قدر من السعادة والمرح والصداقات الأبدية فى مشوار حياتك.

كيف تصوغ أفكارك بطريقة تجذب الآخرين

تُعدّ القدرة فى التأثير على الآخرين وإقناعهم بأفكارك والتعاون معك أمر بالغ الأهمية لنجاحك كقائد، فصياغة أفكارك وسيلة بسيطة لكنها فعّالة بشكل غير محدود للتأثير على الآخرين.

وتعنى صياغة الأفكار إيصال رسالتك بطريقة تجعل فكرتك أكثر جاذبيّة. لذلك فإن استثمار الوقت فى صياغة الرسالة الأولى أمر يستحق بذل الجهد، ولكن يكمن السؤال هو: كيف تنظم أفكارك؟ وما الكلمات التى يجب استخدامها؟.

الجواب على ذلك هو ضرورة احتواء رسالتك على حث وتحفيز للقلوب والعقول فى نفس الوقت، أى أنك بحاجة إلى التأثير فى تفكير الآخرين وتحريك مشاعرهم على حدٍّ سواء.

التأثير فى تفكير الآخرين:

لتؤثر على تفكير الآخرين عليك إقناعهم بأن الوضع مهم بما فيه الكفاية لتبرير العمل، وأن النجاح أمر ممكن، وأن فكرتك هى الخيار الأفضل للمضى قدما. وتبدأ بوصف مبدئى لأهمية الحاجة إلى فكرتك،

ولما الحاجة إليها الآن. وفى هذه المرحلة، يجب أن تركز على الترويج للمخرجات عوضا عن الفكرة نفسها. وما أن تستطيع حمل الناس على الموافقة بأن "هناك شيئاً ينبغى القيام به" يصبح إقناعهم بتأييد فكرتك والمضى بها قدماً أسهل بكثير، ويمكنك القيام بذلك عن طريق: تسليط الضوء على أوجه القصور فى الوضع الراهن أو من خلال زيادة الوعى للمخاطر المحدقة والتى تهدد الأشياء الجيدة التى يستمتع بها الآخرون فى الوقت الحالى أو من خلال المزج بين كلا الفكرتين. وبغض النظر عن النهج الذى ستستخدمه، تحتاج إلى الحصول على موافقة فاعلة من جانب الجمهور، سواء أكان ذلك من خلال بعض الإجراءات الصريحة (كرفع اليدين للتأييد على سبيل المثال)، أم باستخدام سؤال بلاغىّ أكثر ذكاء.

قد يقتنع الناس بأنه سيكون من الجيد لو اختلفت الأمور، ولكن إذا لم يقتنعوا أنه من الضرورى إحداث مثل هذا التغيير، فلن تحصل على الدعم والتعاون الذى تحتاجه. ومن المفيد جداً أن يكون لديك سجل جيد من النجاح وموظفون يشعون بالتفاؤل. ومع ذلك سيكون هناك أوقات تحتاج فيها إلى تعزيز اعتقادهم أن الأمور يمكن أن تتغير حقا. وأحد أنجح الطرق للقيام بذلك هى عن طريق استخدام قوة إنجازات الماضى، أو بضرب أمثلة عن كيفية نجاح آخرين فى حالات مماثلة ومناقشة تجارب الجمهور الخاصة فى مواجهة التحديات بنجاح. وهناك طريقة أخرى لإقناع الناس بأن النجاح ممكن عن طريق توضيح الإجراءات التى يمكن اتخاذها لتحقيق نتائج ناجحة أى أن تكون فكرتك حلّ لمشكلتهم، وهكذا ستروج الفكرة عن نفسها بشكل فعّال.

وأخيرا، تحتاج إلى توضيح السبب وراء اعتبار فكرتك هى الطريق الأنسب والأصح للمضى قدما. وإذا شعرت بحدوث معارضة لفكرتك، أو إذا لم يوجد

هناك بديل ملموس، قمّ ببساطة بشرح الأسباب المنطقيّة وراء كون فكرتك هى الفكرة الأمثل. أما إذا كنت تتوقع حدوث مقاومة كبيرة لفكرتك فهناك تقنيات إضافية يمكن أن تستخدم، أحدها ينطوى على إجراء سلسلة من الحوارات المنطقيّة المعاكسة، فبدلا من مجرد شرح صواب فكرتك، عليك توضيح السبب الذى يجعلها أفضل من البدائل الأخرى، وبعبارة أخرى، يجب أن تفسر لماذا ينبغى على الناس دعم فكرتك عوضا عن الخيارات البديلة. وهناك أسلوب ناجح آخر لحمل الناس على الاقتناع بفكرتك وهى صياغة فكرتك باعتبارها الحل الوسط بين خيارين أكثر تطرفا. لأنه غالبا ما تعتبر المواقف الوسطى أكثر معقوليّة من المتطرفة.

التأثير فى عواطف الآخرين:

إن الناس مخلوقات تحركها العاطفة لذلك عليك التصرف بطريقة تساعد على بث الشعور بالرضا والابتعاد عن الشعور السيئ أو من خلالهما معا. فالقائد الذكى يعزز جهوده الرامية إلى التأثير فى عقول الناس بجهود مبذولة لتحريك مشاعر الآخرين لدعم أفكاره. وعلى الصعيد الأوسع، يمكن تحريك قوى التحفيز المكملة من الأمل والخوف على حدٍّ سواء من خلال توزيع العمل على نقطتين: بحيث تكون إحداهما مرفوضة والأخرى مرغوبة من قبل الجميع. يمكنك استخدام هذه الإستراتيجيّة فى وقت مبكر أثناء وقت الترويج للنتائج بدلا من الفكرة نفسها. يمكنك قراءة المزيد عن هذه الإستراتيجيّة فى مقالة سابقة عنوانها مزايا التنبؤ كقوى التغيير.

وهناك طريقة ثانية لإثارة العواطف، وهى تقديم فكرتك كوسيلة تدفع الناس للشعور بالرضا عن أنفسهم. فجميعنا نحب أن نرى أنفسنا إيجابيين، ونحب أن نحافظ على هذه الصورة من خلال نسب بعض

سلوكياتنا إلى بعض جوانب أنفسنا. ويمكن اللعب فى هذه المنطقة عن طريق صياغة فكرتك كفرصة تعزز الطريقة التى يحب الجمهور أن يروا أنفسهم من خلالها، ولعل من أبرز ما يخطر من أمثلة فى هذه الحالة ما قام به جون كينيدى حينما أشعل روح المواطنة الأميركية بكلماته" لا تسأل عما يمكن أن يفعله بلدك لك، بل اسأل نفسك ما الذى يمكنك القيام به لبلدك! " بالرغم من أن مناشدة الوطنيّة لا تعنى وجوب العمل فى معظم المنظمات. وتحتاج لكى تكون فاعلاً إلى شحذ الصفات والاحتياجات التى تهم من تحاول التأثير عليهم، ويمكن أن يشمل ذلك تحفيز الاحتياجات الداخليّة العامة لدى الجميع، كالحاجة إلى التمتع بالأهمية والطموح والتفوق والرغبة فى الانتماء، كما يمكن أن تشمل تلك الصفات شحذ نقاط القوة الشخصية كرغبة الناس بأن يصبحوا مخلصين وأذكياء ومرنين.

وأخيرا، عليك أن تكون أكثر ذكاء فى توظيف اللغة التى تستخدمها، واختيار الكلمات التى تخلق الصور والمشاعر، فاللغة النابعة من عاطفة صادقة تكمل الفكرة المنطقيّة بل ويتعدى مفعولها ذلك. وعلى صعيد الكلمة الفرديّة تحديد الكلمات التى لها دلالة عاطفيّة (فاختر على سبيل المثال بيتاً بدلا من منزل وذلك لقرب كلمة (بيتاً) من القلوب وما تحمله من مشاعر) أو الكلمات التى تثير العاطفة الساخنة (على سبيل المثال، تسبب البيروقراطية ردود فعل عاطفيّة سلبيّة). أما على صعيد الجملة، يجب الاستفادة من الاستعارات البصريّة واللغة البلاغيّة والتصويريّة الحية لإذكاء العواطف (و على سبيل المثال: لن نطفئ عطشنا للحرية بالشرب من كأس المرارة والكراهيّة) كما يمكن أيضا استخدام الأساليب البلاغيّة كالجناس والطباق.

يمكنك استخدام أى من الطرق السابقة لإثارة المشاعر على حدة، ولكنها تعمل بشكل أفضل عندما تستخدم جنبا إلى جنب. وهنا مثال

بسيط لبيان استخدام كل تلك التكتيكات لتحريك العواطف: "لذلك لدينا خيار: هل نستمر فى البقاء كتروس عاجزة عن الحركة بسبب النظام البيروقراطى"؟! أو نسيطر على مصيرنا بأنفسنا؟ "

كيف تجذب الناس إلى وجهة نظرك وأسلوب تفكيرك

لكل انسان طريقته فى جذب الآخر ولكن افضل الطرق هى:

١ ـ افضل طريقة فى الفوز بالجدل هو ترك الجدل.

٢ ـ اظهر الاحترام لاراء الآخرين ولا تخبر انسانا انه مخطئ.

٣ ـ اعترف بخطئك أن كنت مخطئا ليعترفوا بصوابك أن كنت مصيبا.

٤ ـ ابدا الحديث دائما بطريقة ودية.

٥ ـ استدرج الآخر لقول نعم فى الحال.

٦ ـ حاول بإخلاص أن ترى الاشياء من وجهة نظر الآخرين.

٧ ـ تعاطف مع آراء الآخرين وخبراتهم.

٨ ـ ناشد الدوافع النبيلة لديهم.

٩ ـ اعرض افكارك بشكل تمثيلى.

١٠ ـ ضع الأمر موضع المنافسة والتحدى.

كيف تجذب الآخرين نحوك

صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالَغ فيه:

وابتعد عن المصافحة بأيدٍ رخوة فهذه سمة من سمات غير الواثقين، وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيدٍ قوية جدا فقد تشعر الآخرين إما بأنك شخص متغطرس متسلط أو بأنك تخدعهم بقوة وهمية لشخصيتك مع افتقادك للثقة.

اجعل نبرة صوتك تعبِّر عن الثقة:

حتى يصل هذا الانطباع إلى الناس قبل أفكارك، فنبرة صوتك لها أثر كبير على مشاعر الآخرين، ويتحدد بناء عليها لمن يسمعك ما إذا كنت تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة أو عن اليأس والكآبة.. أيضا لابد أن يكون كلامك واضحا، خاليا من التردد.

كن ذا لباقة:

فإذا أردت حب الناس كن شغوفا بهم ولا تجعل لسانك يخونك البتة، فإن القدرة على الكلام مع اللباقة تزيد من قوة تأثيرك على الناس.

اصبر على آراء الآخرين وأفكارهم، والتى تراها فى قرارة نفسك غير متفقة معك، فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المصحوب بالتقدير والعطف على آراء الآخرين، وحاول أن تحاور وتناقش بعقلانية وهدوء عندما يخالف أحدٌ رأيك، مع احترام رأيه وتجنب جرح شعوره بقدر الإمكان.

كن مرحا متفائلا:

غالبية الناس يحبون المرح المنضبط والتفاؤل المشرق، خاصة وقت الأزمات، فيشعر الآخرون بأنك الرجل المناسب وقت الشدائد، ويتجهون إليك لتصبِّرهم وتوجههم.

اهتم بمظهرك:

المظهر اللائق يكسبك احترام النفس واحترام الآخرين لك، ويجعلك تشعر بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى ملابسه يعطى انطباعا للآخرين بأن الفوضى تشيع فى تفكيره كذلك.

●●

طريقة تفكيرك تحدد من تكون

ليس من إنسان إلا ويودّ أن يكون ناجحاً فى حياته بعيداً عن الفشل وسبله، ولكنّ قليلاً من الناس من يعرف كيف يفكّر الناجح وكيف يفكّر الفاشل. ولذا تجد كثيرين يزعم أحدهم أنّه ناجح فى حين أن تفكيره لا يمكن أن يقوده إلاّ إلى الفشل، بل ربما إلى الفشل الذريع أو الفشل الفذ أو الفشل الذى ليس له مثيل أو الفشل المتميز أو قل ما شئت من أصناف الفشل المعتبر أو المعتّق!!

قل لى كيف تفكّر أقل لك من ستكون:

وإليك الآن أربعة عشر فرقاً تميّز تفكير الناجح عن تفكير الفاشل، وأنا أدعوك إلى التأمل فيها بعمق، ثم إلى تغيير نمط تفكيرك لينسجم مع تفكير الناجحين وليتنافر مع تفكير الفاشلين:

١ ـ الناجح يفكر فى الحل، والفاشل يفكر فى المشكلة.

٢ ـ الناجح لا تنضب أفكاره، والفاشل لا تنضب أعذاره.

٣ ـ الناجح يساعد الآخرين، والفاشل يتوقع المساعدة من الآخرين.

٤ ـ الناجح يرى حلاً فى كل مشكلة، والفاشل يرى مشكلة فى كل حل.

٥ ـ الناجح يقول: الحل صعب لكنه ممكن، والفاشل يقول: الحل ممكن لكنه صعب.

٦ ـ الناجح يعتبر الإنجاز التزاماً يلبيه، والفاشل لا يرى الإنجاز أكثر من وعد يعطيه.

٧ ـ الناجح لديه أحلام يحققها، والفاشل لديه أوهام وأضغاث أحلام يبدّدها.

٨ ـ الناجح يقول: عامل الناس كما تحب أن يعاملوك، والفاشل يقول: اخدع الناس قبل أن يخدعوك.

٩ ـ الناجح يرى فى العمل أملاً، والفاشل يرى فى العمل ألماً.

١٠ ـ الناجح ينظر للمستقبل ويتطلّع لما هو ممكن، والفاشل ينظر للماضى ويتطلّع لما هو مستحيل.

١١ ـ الناجح يختار ما يقول، والفاشل يقول دون أن يختار.

١٢ ـ الناجح يقول بقوة وبلغة لطيفة، والفاشل يناقش بضعف وبلغة فظّة.

١٣ ـ الناجح يتمسّك بالقيم ويتنازل عن الصغائر، والفاشل يتشبّث بالصغائر ويتنازل عن القيم.

١٤ ـ الناجح يصنع الأحداث، والفاشل تصنعه الأحداث.

ترجو النجاح إذاً! فهل تعرف عنوانه؟ والطريق إليه؟

بعد أن تعرّفت على كيفية تفكير الناجحين وعلى كيفية تفكير الفاشلين، يرجى تسجيل الصفات المشتركة بين طريقة تفكيرك وطريقة تفكير الناجحين.

وبعد أن حدّدت الصفات التى اشتركت فيها مع الناجحين الذين تحبهم وتفتخر بهم وترغب أن تكون واحداً منهم قم بالتمسك بهذه الصفات، بل وتطويرها، بل وإضافة صفات أخرى. استعن بالله ولا تعجز.

وبعد أن حدّدت الصفات التى اشتركت فيها مع الفاشلين الذين لا ترغب أن تكون منهم. قم بتغييرها، فالأمر ممكن وأنت قادر على ذلك.

غير طريقة تفكيرك:

الكثير منا يقع فى خطأ افتراض إن الأفكار الجيدة تأتى فجأه من نفسها. أو نقع فى فخ إن الإبداع الجيد هو موهبة لا يد لنا فيها؛ البعض لديه هذه الموهبة والبعض الآخر لا يملكها. هناك أيضا الإعتقاد المحبط

" إننى لست على درجة من الذكاء تساعد على خلق أفكار جديدة أو جيده ". هذه الافتراضات نادرا ما تكون حقيقية. كل شخص يمكنه أن يجد أفكار جديدة بل ومبهرة أيضا، فقط بالتعلم وتفتح الذهن والتفكير بطريقة مختلفة عن ما تعودت عليه.

كيف تجد أفكار جديدة؟

إن الأساليب الموحدة لتوليد أفكار، تُركز على الجمع بين الأفكار الموجودة بالفعل أو تطويرها. وهذا طبعا يأتى بنتائج. ولكن التركيز هنا يجب أن يكون على إمداد الشخص بالأدوات التى تساعده على القفز لكوكب آخر مملوء بالأفكار. هذه الأدوات تجعل عقلك يجد روابط جديدة، وتجعلك تفكر بطريقة مختلفة وتشجعك على وضع وجهات النظر الأخرى فى الاعتبار. هذه الطريقة تنجح فقط إذا كان لديك معلومات غزيرة عن المنطقة التى تعمل عليها. هذا يعنى إذا لم تكن مستعدا بالمعلومات الوافية عن الموضوع لن تأتى بفكرة جديدة أو حتى مناسبة.

كسر أنماط التفكير المعتادة

يميل الجميع إلى الإلتزام بنمط تفكير معين لا يغيره. إذا كسرت هذا النمط وغيرت طريقة تفكيرك ستجد أفكار جديدة. هناك أساليب مختلفة يمكنك إستخدامها لكسر الأنماط الجامدة التى تعودت عليها. منها الآتى:

تحدى الافتراضات:

هناك مجموعة من الافتراضات الجوهرية لكل موقف. تحدى هذه الأنماط يعطيك نسيج جديد كامل من الإحتمالات. مثال: أنت تريد شراء شقة ولكنك تعتقد إنك غير قادر لأنك تفترض إنك لا تملك النقود لدفع

مقدمها. تحدى هذه الفرضية بالتفكير. طبعا ليس لديك نقود فى البنك، ولكن هل ليس لديك شىء أنت فى غنى عنه تستطيع بيعه لتحصل على المقدم الذى تحتاجه؟ هل ليس لديك شىء يمكن تقديمه للبنك كضمان؟ هل يمكن أن تحصل على القرض من البنك بضمان الشقة نفسها؟ وهكذا بكسر فكرة أنك لا يمكنك شراء الشقة لأنك لا تملك النقود، تظهر فجأة فكرة تقديم الشقة نفسها كضمان وتصبح الصورة مشرقة لبزوغ هذه الفكرة والتوصل للحل.

إعادة صياغة المشكلة:

إذا كانت هناك مشكلة وتريد فكرة لحلها، أعد صياغة المشكلة بشكل مختلف مما يؤدى لأفكار مختلفة. إعاده الصياغة معناها أن تنظر للموضوع أو المشكلة من زوايا مختلفة. إسأل أسئلة مثل: لماذا أحتاج لحل المشكلة؟ ما هى المعضلة هنا؟ ما الذى سيحدث لو لم تحل المشكلة؟ هذا النوع من الأسئلة سيعطى رؤى جديدة لماهية أصل المشكلة مما يساعدك على إيجاد أفكار جديدة لحل المشكلة. مثال، فى الخمسينات عانت شركات الشحن من إنخفاض عائداتها. كان الحل بالنسبة لهم هو بناء سفن سريعة وأكثر كفاءه. ومع ذلك إستمرت المشكلة. ثم نظر أحدهم إلى المشكلة من زاويه السعر، وقال لنعمل على خفض تكلفه النقل. هذه النظره ولدت أفكار جديدة أخرى غطت كل أوجه الشحن من التخزين ومده التحميل والتفريغ عند وصول السفينة لميناء الوصول.. إلخ. النظر للمشكلة من هذه الزاوية نتج عنها فكرة جديدة وهى وجود الحاويات التى تمكن الشاحن من حجز مكان يناسب بضاعته دون تحمل تكاليف غير ضرورية بالنسبة له. بهذه الفكرة قلت التكاليف وزادت أرباح شركات

النقل. هذه الفكرة التى أدت للحل لم تكن لتأتى لولا النظر للمشكلة من زاويه مختلفة عن المعتاد.

فكر بطريقة عكسية:

إذا عجزت عن إيجاد فكرة جديدة، إقلب الموضوع رأسا على عقب. بدلا من التفكير على كيفيه حل المشكلة / تحسين العمليات/ تطوير المنتج، فكر بطريقة عكس ذلك. كيف تخلق المشكلة/ كيف تفشل العمليات/ كيف تقل الجودة/ كيف يصنع منتج ردىء، بذلك ترى أسباب حدوث هذه المشاكل. بالنظر إلى جذور المشكلة ومعرفة الأسباب ستظهر الحلول وتتدفق الأفكار التى تساعدك على الحلول الجذرية بل وعلى الابتكار أيضا.

عبر عن نفسك بطرق مختلفة:

لكل إنسان طرق مختلفة للتواصل والتعبير. ولكن معظمنا عندما تواجهنا مشكلة نستعمل فقط قدره التواصل اللفظى. نحكى للآخرين ونعرض مجرد أفكار ترد للذهن وقتها. عبر عن المشكلة بكل وسائل الاتصال الممكنة، حتى يفكر الجميع معك. إدرس وحلل بمشاركة الجميع لتصل لفكرة تحل المشكلة من جميع جوانبها ويقبلها الجميع. المشاركة فى التفكير لإيجاد الحلول سيأتى بفكرة جديدة رائعه تفيد فى حل المشاكل وتجنبها للأبد.

ربط الأشياء الغير مرتبطة:

إن أفضل الأفكار تأتى أحيانا بالصدفة. قد ترى أو تسمع أشياء غير مرتبطه ببعضها ولكن مع التركيز تستطيع الربط بينها وتخرج بفكرة جديدة. مثال: نيوتن وسقوط التفاحة أمامه أدت باكتشاف الجاذبية الأرضية. إن ما يحدث عشوائيا يستثير خلايا المخ مما يجعلها تربط بين الأشياء على إختلافها ويخرج من ذلك بفكرة تفيده بل قد تفيد العالم معه أو بعده.

إستخدم خريطة ذهنية:

ضع كلمة أو عبارة فى وسط الصفحه. ثم ضع ما يتوارد لذهنك على نفس الصفحه، ثم حاول إيجاد ما يمكنك من روابط بينها. حاول ربطها بالموقف أو المشكلة وإعمل على اكتشاف مدى الاستفادة. عندئذ ستكتشف إن هناك فكرة جديدة تخرج من هذه الارتباطات التى أوجدتها. مثال: إذا إعتبرت نفسك مليونيرا وفكرت بالطريقة التى يفكر بها المليونير، ستجد إنك تفكر على حجم كبير وبكثير من الجرأة وتحمل المخاطرة وتأتى بأفكار لم تكن لترد إلى ذهنك. هنا ستجد فكرة جريئة تلمع فى ذهنك لو لم تتخيل إنك شخص غير نفسك.

ثق فى نفسك:

قل لنفسك إنك شخصا مبدع، ثم صدق هذه الفكرة وإقنع نفسك إنك قادر على الإنجاز وإنك لا تقل عن الذين أنجزوا ونجحوا. تشجيع نفسك وثقتك بذاتك ستمكنك من التفكير بثقة وإقدام مما يعود عليك بأفكار كبيرة.

ابعد عن ما يشتت تركيزك:

إقفل الموبايل، إسكت التليفزيون، إغلق حجرتك حتى تمنع وصول الأصوات خارجها، حتى تستطيع التفكير وترتيب الأفكار لتخرج بفكرة جديدة لامعه. الأفكار تأتى بالتركيز والتمعن.

تغيير البيئة المحيطة:

أحيانا تغيير المكان ينشط ذهنك ويغير طريقة تفكيرك. إذهب لمكان خارج البيت أو المكتب. تحدث مع أشخاص غير المرافقين لك فى العمل أو فى البيت. إن الشخص البعيد عن الموقف أو خارج المشكلة يراها أفضل وقد يرى ما لا تراه أنت. قد يتكلم هذا الشخص بعفويه معلقا

على الموضوع مما يطرح وجهه نظر جديدة تؤدى إلى أفكار جديدة لم تفكر فيها لإنغماسك فى المشكلة أو الموقف.

تذكر:

إن القدرة على توليد الأفكار الجديدة من أهم المهارات المطلوبة للعمل هذه الأيام. يمكنك إكتساب هذه المهارة بأساليب التمرين الواعية التى تجبر العقل على إيجاد الروابط وكسر أنماط التفكير القديمة. بالإضافة لذلك عليك تبنى إستراتيجيات جديدة تساعد على خلق المناخ الإيجابى الذى يساعد على الإبداع.

طرق لاستمالة الناس إلى طريقة تفكيرك

معظم الناس يفتقرون إلى المقدرة الماهرة لدخول إلى حصن المعتقدات البشرية فكيف تستميل الآخرين إلى طريقة تفكيرك وبالتالى على التعاون الحماسى.

١ ـ كيف تتجنب أن يصبح لك أعداء:

باستطاعتك أن تخبر الشخص الآخر انه مخطىء من خلال نبرة أو نظرة أو حركة.. تماماًمثلما تستطيع من خلال الكلمات أن تخبره انه مخطىء وان فعلت فلن يوافقكالرأى لأنك جرحت مشاعره وجهت ضربة مباشرة إلى ذكاءه وحكمته وغرورهواعتداده بنفسه الأمر الذى سيدفعه إلى إعادة الضربة والى التصلب برأيه عندئذ ستلجأ إلى منطق أفلاطون أو فلسفة ايمانويل كانت. •

لا تبدأ ابدأ بالقول: (سأبرهن كذا وكذا لك).. فهذا أسلوب سىء لأنه يماثل قولك: (أنا أذكى منك لذا سأخبرك بشىء يغير رأيك).. إن هذا رهان يثيرالعداء ويدفع الآخر إلى القتال قبل أن تبدأ بحديثك وهذا أمر

صعب حتى فى الظروف العادية أن نغير رأى الآخرين فلماذا نعقد الأمور؟ ونعوق أنفسنا؟.

إذا أردت أن تبرهن شيئاً لا تدع الآخرين يعرفون ذلك بل افعل ذلك بصمت وذكاء كى لا يشعرون أى يجب أن تعلم الناس وكأنك لم تعلمهم.

وأن أردت أن تكن أكثر حكمة من سائر الناس ففعل ولكن لا تخبرهم بذلك.

إذا قال إنسان عبارة تعتقد انه خطأ فمن الأفضل أن تبدأ بالقول:

(حسناً.. أظن أن لدى فكرة أخرى وربما أكون مخطئاً وان كنت فصحح لى خطئى.. ودعنا نتحرى الوقائع).. و هكذا.. أن لهذا مفعول السحر الايجابى ولن يعارضك احد.

فالعالم والمخترع لا يحاول أن إثبات أى شىء بل هم يكتشفون الحقائق ولتكن علمياً فى تفكيرك لأن ذلك سيوقف كل نقاش ويوحى للآخر أن يكون لطيفاً ومنفتحاً ورحب الصدر كما سيجعله يعترف انه هو نفسه ربما يكون على خطأ.

قليل من الناس من هم منطقيون.. فمعظمنا متحيزون ومتحاملون ومعظمنامصابون بآراء مشبعة بالحسد والشك والخوف والغيرة والغرور والعناد.

ومعظمنا أن لم يكن كلنا لا يرغبون بتغيير أرائهم ابدأ وانه لأمر صعب حتى فى الظروف العادية أن نغير رأى الآخرين.

قلة من الناس من يرغبون فى الاستماع إلى الحقائق التى تنعكس على حكمتهم فنحن نرغب أن نستمر فى تصديق ماعتدنا قبوله كحقيقة والاستياء الذى يثيره الشك حول ما نفترضه سيدفعنا للبحث عن أى

عذر للتعلق به والنتيجة هى أن معظم تفكيرنا يتألف من ايجاد مبرر للأستمرارفى تصديق ما كنا نؤمن به.

حين نكون مخطئين ربما نعترف بذلك فى قرارة انفسنا لكن إذا عوملنا بلطف وكياسةربما نعترف بذلك أمام الآخرين وربما نفتخر بصراحتنا ولكن الأمر مختلف حين يحاول الآخرين انتزاع الحقيقة منا انتزاعاً وبهذا تكون عزةالنفس عرضة للتهديد.

فأن أردت أن تستميل الناس إلى طريقتك فى التفكير اليك هذه القاعدة: (ابد احترامك لأراء الآخرين ولاتخبر انساناً ابداً انه مخطىء).

٢ ـ الطريق العام إلى تفكير الناس:

اذا ثار غضبك وتفوهت بكلمة أو اثنتين ستجد الوقت ملائماً لتفريغ غيظك لكن ماذا عن الآخر؟ هل سيشاركك الراحة؟ وهل نبرتك القتالية وأسلوبك المعادى يسهل عليك الاتفاق معه؟ بالطبع لا وإذا كان قلب الشخص الآخر مليئاً بالضغينة والسخط نحوك فلن تتمكن من إقناعه بوجهة نظرك ولو استخدمت منطق الدنيا ولكن بالامكان اقتيادهم لفعل ذلك إذا كنا لطفاء وودودين اكثر مما نحن فى الواقع.

هناك قول قديم حقيقى يقول: " أن قطرة عسل تجذب ذباباً اكثر من غالون علقم" والامر كذلك بالنسبة للناس فإن أردت انتجذب الشخص الآخر إلى وجهة نظرك ابدأ حديثك أولاً بطريقة ودية وسيكون ذلك قطرة العسل التى تجذب قلبه وبالتالى تفكيره وهو الأهم.

وهناك خرافة قديمة تقول: (وقفت الشمس وراء غيمة وبدأت الريح تهب حتى كادت تكون عاصفة وكلما اشتدت الريح كلما ازداد ارجل تمسكاً بمعطفه واخيراً هدأت الريح واستسلمت ثم خرجت الشمس من ورائها

وابتسمت برفق للرجل وسرعان ما مسح جبينه وخلع معطفه.. عندئذ قالت الشمس للريح: "ان اللطف والصداقة هما دائماً أقوى من العنف والقسوة").

حين ترغب أن تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك لا تنسى أن تستخدم هذه القاعدة:

(ابدأ الحديث بطريقة ودية).

٣ـ سر سقراط:

أثناء التحدث إلى شخص ما لا تبدأ بمناقشة الأشياء التى تختلفان حولها بل على التى تتفقان بشأنها لأنكما فى النهاية تسعيان إلى النتيجة ذاتها وإن الفرق الوحيد بينكما يكمن فى الوسيلة وليس فى الهدف.

فأستدرج الآخر لقول "نعم" منذ البداية واجعله يتجنب قول "لا".

يقول أوفرستريت فى كتابه (التأثير بالسلوك الإنسانى): (إن الجواب السلبى هو أصعب معضلة يمكن التغلب عليها حين يقول إنسان "لا" جميع كبريائه يتطلب منه أن يبقى مصراً على رأيه فمن المهم جداً أن نبدأ حديثاً من الناحية الايجابية).

المتحدث البارع هو من يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الايجابية فهو بذلك يحرك العمليات النفسية فى المستمع إلى الناحية الايجابية وهذه العملية تشبه حركة كرة البليادرو حين تصوبها إلى جهة ما تكسب قوة للابتعاد عنه قوة عظيمة تعيدها إلى الناحية المقابلة.

إن الترتيبات النفسية واضحة هنا عندما يقول الإنسان "لا" من دون أن يعنى ما يقول هو يعنى أكثر من مجرد كلمة مؤلفة من حرفين فجسده بكامله يتحد بحالة من الرفض وهناك عادة تراجع جسدى مؤقتأو استعداد لتراجع وكل الجهازالعصبى العضلى يتهيأ للابتعاد عن القبول.

ولكن حين يقول "نعم" لا تحدث أى من تلك النشاطات بل يصبح الجسد فى حركة ناشطةللقبول والأسلوب المفتح لذلك وكلما استطعنا الحصول على أجوبة ايجابية منذالبداية كلما ازداد نجاحنا فى استقطاب الانتباه نحو هدفنا.

كان سقراط فتيلا معاً مع انه قضى عمره عارى القدمين وتزوج من فتاة عمرها تسعة عشرة سنة فيحين كان عمره أربعين والصلع قد غزا رأسه إلا أنه فعل شيئاً لم تستطع حفنة من الرجال فى التاريخ أن تفعله فهو غير مجرى تفكيرالإنسانية والآن وبعد عدة قرون من وفاته يحتفل بذكراه على انه اعقل المقنعين الذين استطاعوا التأثير بهذاالعالم المتشابك.

فما هى طريقته؟ هل كان يخبر الناس أنهم مخطئون؟ كلا بل كان عاقلاً وطريقته ترتكز على استدراج الشخص الآخر لقول نعم.. فكان يسأل أسئلة تجعل مناوئه يتفق معه فى الرأى حتى يعانق النتيجة التى كان يرفضها كلياً منذ دقائق.. فلنتذكر سقراط دائماً.

هناك قول صينى مأثور يحفل بحكمة الشرق: (من يخطو بلطف يسر طويلاً).. فإن أردت أن تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك فتقيد بهذه القاعدة:

(استدرج الآخر لقول "نعم" فى الحال).

٤ ـ كيف تحصل على التعاون:

ألست تؤمن بالأفكار التى تكتشفها بنفسك أكثر من تلك التى تقدم إليك على طبق من فضة؟ إن كان الأمر كذلك أليس من المزعج أن تفرض آراءك على الآخرين؟أليس من الأكثر حكمة تقديم المقترحات لهم وتركهم يفكرون بالنتائج بأنفسهم؟.

قال أحد حكماء الصين: (إن سبب تلقى البحار والأنهار مياه مئات الينابيع الجبلية يكمن فى كونها أدنى منها وهكذا إن أراد الحكيم أن يكون فوق سائر الناس يجب أن يضع نفسه أدنى منهم وإن أراد أن يكون فى مقدمتهم يضع نفسه خلفهم ورغم وجوده فوق سائر الناس ألا أنهم لن يشعروا بثقله ورغم وجوده فى المقدمة فهم لن يعتبروا ذلك إهانة).

إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك إليك بهذه القاعدة: (دع الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هى فكرته).

٥ ـ مناشدة تروق الجميع:

إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فمن المستحسن أن تتبع هذه القاعدة:

(ناشد الدوافع النبيلة فى الآخر).

■ ■ ■

7

الطريقة السابعة

المثابرة والصبر

روح المثابرة والمبادرة

من أكثر الصفات التى يحتاجها الإنسان فى حياته العملية هى روح المثابرة والمبادرة فى عالم المال والأعمال، فبها يستطيع مواجهة كل ما يقف فى وجهه من عوائق وعراقيل ومن الصعب جدا أن تدخل فى عالم الاستثمار وأنت ترغب فى تحقيق النجاح بلا حواجز أو موانع تقف بينك وبين نجاح مشروعك التجارى واستثمارك المالى.

المبادر دائما ما يتعلم من مواقف حياته فهو لا يرى العمل عبئا ثقيلا ومسؤولية مرهقة بل العمل بالنسبة له خبرة ومهارة جديدة تضاف إلى رصيده فى كل يوم بذله فى سبيل تحقيق أهدافه. جميع الناس يعيشون فى كل يوم ٢٤ ساعة ولكن يختلفون فى استثمارها بالشكل المطلوب فكلما كنت مبادرا ومثابرا فى ساعاتك اليومية كلما كنت أقرب من غيرك للنجاح وكلما استثمرت وقتك بالشكل المطلوب كلما جنيت المال والأرباح وحققت النجاح وحتى تنجح فى أن تكون مثابرا ومبادرا عليك بالتالى:

كن سيد وقتك.. استثمر وقتك بالشكل الصحيح وتعلم كيف تستثمره بالأسلوب الأفضل دائما وطور نفسك فى هذا المجال دائما فكل يوم

ستتعلم أسلوب أفضل لأداء المهام والإنجازات واحذر من أن يتحكم بك الوقت وتضيع ساعاتك بلا هدف تحققه ولا أوليات تقوم بها.

لا تنتظر الفرص بل اصنعها .. الكثير من الناس من يقف مكانه ولا يتحرك ويبقى دهورا ينتظر الفرصة أو النصيب كما يقول البعض ولكن المستثمر الناجح يختلف عن الآخرين فهو يبحث عن الفرصة وإن لم يجدها فهو يصنعها من خلال إصراره عليها والبحث عن مختلف الطرق المؤدية لها. ا لتحدى فى الإنجاز وليس فى الانشغال.. يعتقد الكثير أنه بمجرد أن يقضى ساعات أطول فى العمل فهو بذلك إنسان شغول وصاحب إنجازات وليس العبرة فى الإنشغال والجهد الذى يبذله الشخص بل بالإنجاز واستثمار الوقت بشكل الصحيح بحيث يختصر الوقت والجهد والمال.

ركز ثم ركز.. العنصر الأساسى لإشعال روح المثابرة والتحدى هو التركيز على الهدف ومعرفة ما يريده الإنسان فمن الصعاب أن يثابر ويتحدى الإنسان وهو يركض خلف المجهول بل من المهم تحديد الهدف بشكل واضح ومباشر وبعد ذلك تكون المبادرة والمثابرة عنصر أساسى لتحقيقه والوصول إليه

المثابرة سر التميز:

نستهل حديثنا عن المثابرة بقصة طريفة حدثت فى اليابان، وهى قصة طالب قرر عام ١٩٣٨ أن يوظف كل ما لديه من مال ليصنع ورشة صغيرة، وتمكن فى ورشته مع رفاقه من صناعة محرك يعمل بالبنزين، قام بعرض محركه على شركة (TOYOTA) إلا أن الشركة لم تأخذ المحرك لعدم ملاءمته للمواصفات التى تطلبها، قام الطالب بتطوير

محركه بحسب المواصفات التى طلبتها الشركة، وفى عام ١٩٤٠ وقعَ العقد مع الشركة المذكورة ولكن القوات الأمريكية التى كانت تقصف بلده قصفا وحشيا قد أصابت ورشته مرتين.

بعد الحرب عانت ليابان من ندرة خانقة فى مادة الوقود بحيث يصعب استخدام المركبات والعربات التى تعمل بالوقود، لذلك عمد بطلنا إلى صناعة محرك يُركَب على الدراجات الهوائية، طالب الشاب من بائعى الدراجات والبالغ عددهم (١٨٠٠٠) بائعا أن يعينوه بالمساهمة فى مشروعه الذى يعمل على النهوض ببلده بعد الحرب التى أتت على كل شىء إلا أنها لم تنل من عزيمة الشباب اليابانى بمن فيهم بطلنا، استجاب لدعوته (٥٠٠٠) من البائعين للدراجات، حققت هذه الدراجة نجاحا باهراً وفاز الطالب (بجائزة الإمبراطور اليابانى)، بدأ عملية التصدير لدراجته هذه إلى أمريكا وأوربا وغيرها من دول العالم. أتدرون ما اسم هذه الدراجة؟. إنها دراجة (Honda) التى سميت باسم منتجها الطالب اليابانى.

الموهبة دون مثابرة لا تكفى لأن تجعل الإنسان ناجحاً.

الذكاء دون مثابرة لا يكفى لأن يجعل الإنسان ناجحاً.

التعلم وحده لا يكفى ليجل الإنسان ناجحا، ولكن الإصرار والتصميم لتحقيق الهدف يستطيعان أن يحققا المستحيل. بل وأنهما يستطيعان تغطية القصور فى المواهب الموروثة ولذلك فإن باستطاعة أى شاب أن يكون ناجحا إذا ما توافرت لديه الإرادة والرغبة الصادقة لتحقيق أهدافه.

يقول Tomas Edison: كثير من الناس يأسو من أعمال يتابعونها وركنوا إلى الفشل وهم فقط على بعد خطوات من النجاح).

أودعَ شابٌ السجنَ دون معرفة سبب لذلك، وأُهملَ فى سجنه لسنوات طويلة دون محاكمة، وبينما هو جالس فى زنزانته، كان يراقب نملةً تحاول الصعود إلى الأعلى لتخرج من فتحة الزنزانة، بلغت محاولاتها الفاشلة هذه تسع وتسعين مرة ولم تيأس من تكرار ذلك، إلا أنها نجحت فى المرة المائة، فقرر الشاب أن يصنع فتحةً فى جدار الزنزانة تأسيا بالنملة، ليعانق الحرية التى فقدها لسنوات طويلة.

فعلى الإنسان أن يضع له هدفاً يكون مقتنع به، ويبدأ فى استغلال وقته بشكل أفضل لتحقيق هدفه.

نلاحظ أن المثابرة هى البطل الدائم فى حياة المبدعين وهى وقود نجاحهم ونجد أناساً بلغوا المجدَ وهم لم ينالوا حظا من المال، ولعل بعضهم لم ينل حظا وافراً من الذكاء، ولكنه بمثابرته استطاع أن يلملم ذكاءه ويعصره لتحقيق هدفه...

لعل ما يميز زماننا عن زمن آبائنا هو أن زماننا يمنحنا فرصاً أكبر مما منحه لآبائنا كما إنها تعوزنا الإرادة والتصميم اللتان امتلكها أباؤنا. وليبحث كل منا فى كفاح أبيه أو جده ليجده حافلا بالمشَاق والصعاب اللذان تغَلبَ عليهما والده رغم قلة ذات يده ورغم الظروف القاسية.

ولعلىَ أُدلل بذلك على رجل لم يكن له من التعليم حظ ولم يكن له من المال حظٌ لم تكن لديه من المختبرات الزراعية اللازمة، ولكنه يمتلك ما هو أهم من كل ذلك يمتلك العزيمة والمثابرة، انه الفلاح الحضرمى (صالح بافطيم) ذلك الرجل البسيط الذى حفر اسمه فى مفردات الاقتصاد العالمى. كان يقوم بعملية (التقاوى) لبذور البصل لينتج منه سلالة منتخبة تحوى جمع الصفات النوعية والاقتصادية المحسنة التى

تميز نوعيته هذه عن كثير من السلالات التى تعبت فى انتخابها وتقاويها الكثير من مراكز الأبحاث والدراسات الزراعية، كان يقوم بذلك بنفسه دون مساعدة من أحد، لقد صنع ما لم تصنعه أجهزة بحثية متخصصة. تصور كم يكون مردود ذلك المنجز على بلده وأهله ووطنه على ممر السنين. ولكن ثمة شى يجب أن يكون أكثر أهمية من ذلك وهو أن يكون (بافطيم) مصدر إلهام فى الصبر والمثابرة والطموح للأجيال المتعاقبة.

ولذلك فأننى استغرب أن أجد شاباً بلا عمل يُلقى بلومه على الظروف التى لم توفر له ذلك، فحرىٌ به أن يلوم نفسه لضعف مثابرته فى الحصول على عمل لأنه وجد فى الكسل صديقا استأنس به. ولنفرض أن شابا جامعيا لم يجد عملاً عرض نفسه لأى تاجر يكون الأقرب إلى اختصاصه أو ميوله (ولا يكون الأمر مشروط بذلك..). ودون اشتراط للأجر. فما يكون من ذلك الشاب إلا أن يقدم إخلاصه واستعراض مهاراته وإبداعاته فى هذا العمل أى كانت بساطته. ألن يكون ذلك الشاب محط للتقييم والتقدير إن لم يكن من رب العمل فسيكون ذلك من المتعاملين مع العمل أو من جيران العمل من بقية التجار، ليجد ذلك الشاب تقديراً أفضل وبالتالى عروض لعمل أفضل، فالبضاعة التى تكون حبيسة المستودعات لا تباع مهما كانت أهميتها، ولكن البضاعة التى يتم عرضها تجد حظها من الطلب.

فلنتخذ من المثابرة صديقاً لنجده أكثر وفاءً وأكثر إيناسا لوحدتنا ليشد من آزرنا فى طريق النجاح.

كيفية الوصول إلى المثابرة؟

يجب على كل إنسان أن يكون له هدفٌ فى هذه الحياة، ومن لم يكن له هدفٌ يكون هدفاً سهلاً للرزايا والاعوجاجات، ويكون هدفا سهلا

لآفات العصر التى يصطاد بها الشيطان ضحاياه، واقصد أمراض العصر الفتاكة مثل التطرف والإرهاب والايدز والمخدرات، فلو كان لدى الشباب هدف يسعى إليه باهتمام لما اهتم بما هو دونه ذلك ولحصّنه ذلك ضد كثير من الآفات التى تستهدف شبابنا وامتنا لتصير أمه متخلفة عن ركب الأمم بعد إن أضاعت خارطة طريقةا فى قيادة الأمم.

عاقب نفسك على التقصير فى ذلك. إقراء تراجم بعض الناجحين فى الحياة، اختر أحدهم ليكون لكَ قدوة ومثالا يُتحتذى به بحسب اختصاصك واهتماماتك وميولك. مثل ما صنع طه حسين من أبى العلا المعرى قدوة له.

واعلم أن النجاح لا يأتى إلا بقدر الطلب (وليس للإنسان إلا ما سعا).

واعلم أن قيمة الإنسان فى المجتمع لا يكون إلا بقدر ما يقدمه لهذا المجتمع ويستطيع الإنسان أن يحدد فضاء وسعة مجتمعه بحجم هذه الخدمة التى يقدمها، ولكن قبل أن تكون سيدا لمجتمعك عليك أن تكون سيدا لوقتك لا أن يكون وقتك سيد عليك. ولا تنتظر الفرص بل اسع إليها واقتنصها ولكن بكُثر اهتمامك بهدفك تستطيع اقتناص المزيد من الفرص التى تطير بك إلى عالم النجاح.

متى نعرف بأننا تحت خطر الفقر الإبداعى؟

عندما لا نقوم بواجباتنا الروحية والوظيفية فى المجتمع. عندما لا تكون لنا اهتمامات أو هوايات عندما لا يكون لنا رأىٌ فى ما يجرى من حولنا، سلبيين فى ما يجرى فى محيطنا. عندما نخفق دائما فى مواعيدنا. عندما يسيرنا وقتنا ولا نسيره عندما يكون أصحابنا سيؤن عندما لا نسدى معروفا للآخرين عندما تكون لنا نزعات متطرفة، عندما

نعطى أنفسنا الحق فى تتبع عيوب الآخرين دون رصد عيوبنا التى هى الأولى بان نتتبعها لنقيم اعوجاجها، عندما نجلس لساعات أمام التلفاز لمشاهدة برامج لا تضيف إلى ثقافتنا ومهاراتنا شيئا. عندما لا تتوفر لدينا الحماسة لتطوير ذاتنا. عندما ندمن الكذب. عندما لا تهز وجداننا كلمة جميلة، ولا يطرب أذاننا لحنٌ شجى، ولا يؤنبنا ضميرنا لكلمة تفوهنا بها لتتحول إلى رصاصة لتصيب غيرنا. عندما لا تدمع عيوننا ولا تخشع قلوبنا، ولا تقشعر جلودنا. عندما نزهو برجاحة عقولنا، لننعت الآخرين بالجهل والضلال، عندما لا نرحم صغيرنا ولا نوقر كبيرنا ولنواسى فقيرنا، عندما لا نحكِم القاعدة الفقهية (درء المفاسد مقدمٌ على جلب المصالح).

أما إذا أردت أن تعرف هل أنت مثابرٌ آم لم تكن كذلك؟

فإن الأمر بسيط، وهو أن المثابر يحلو له السهر ويستعذب التعب والمشاق فى سبيل الوصول إلى غاياته وأهدافه لنبيلة! فإن كنت من هذا النوع فأنت من المثابرين.

المثابرة هى مفتاح لتحقيق أهدافك

لماذا لا تسير الحياة على اهواءنا؟

هل سبق أن تسالت: " لماذا لا يسير كل شىء كما أريد؟ لماذا لا أنجح بينما ينجح الآخرون؟ لماذا يستطيع البعض تحقيق أهدافه بينما يعجز آخرون؟

إنى أراهن أن معظمكم قد سألوا انفسهم هذه الأسئلة من قبل. هل بدأت نشاطا معينا ثم بعد بعض المحاولات وجده صعبا عليك؟

ربما اكتشفت انك تفتقد بعض الصفات اللازمة للقيام بالنشاط المرغوب أو انك قد فعلت مثل معظم الناس، حاولت عده مرات ثم فشلت فبدأت تشكو من سوء الحظ الذى يلاحقك أو الحالة الاقتصادية السيئة أو أى من العوامل الاخرى الخارجية التى تؤثر عليك.

المسألة تعتمد فقط على فقط على عدد المحاولات

ولكن الحقيقة تختلف تماما عن كل الاستنتاجات التى استنتجتها، حيث اثبت أن أى شخص يمكنه تحقيق ما يريد إذا بذل الجهد الكافى. و لكن ما المقصود بالجهد الكافى؟

افترض انك تحتاج أن تسقط مئة وخمسين مرة على الارض قبل أن تكتسب مهارة التزحلق على الجليد. دعنا نفترض انك حاولت مئة وعشرين مرة، فى هذه الحالة من المحتمل أن تتوقف عن المحاولات وتصف نفسك بأنك شخص فاشل فقط لتزحلقك مئه وعشرة مرة ولكنك إذا ادركت الحقيقة - وعلمت انك على بعد اربعين محاولة فقط من تحقيق هدفك، ما كنت توقفت عن المحاولة.

بالطبع ليس هناك عددا محددا معروفا للمحاولات التى يجب أن يقوم بها الإنسان لكى ينجح فى القيام بأى نشاط حيث أن عدد المحاولات المطلوبة يعتمد على مهاراتك.

ولعل مثال التزحلق على الجليد مثالا جيدا لتوضيح هذه الفكرة، فلو كنت ذو مهارة وكفاءة عالية فى الرياضة ولديك توازن جيد فإنك قد لا تحتاج إلى السقوط اكثر من عشرين أو ثلاثين مرة حتى تصبح ممارسا جيدا. فإن الشخص العادى قد يحتاج إلى سبعين محاولة ومن لسى عنده أى خلفية عن الرياضة فسيحتاج للقيام بأكثر من مئه محاولة.

أى أن فكرة الموهبة نفسها خدعة كبيرة نستعملها لنبرر فشلنا فمن السهل جدا أن نقول إننا غير موهوبين بدلا من أن نقول اننا لم نحاول بالقدر الكافى.

هل مازلت غير مقتنع؟

اذا كنت مازلت غير مقتنع فقم بالتمعن فى هذه الأمثلة التالية:

لقد فشل توماس اديسون ٩٩٩ مرة قبل أن ينجح فى اختراع المصباح الكهربائى فى المحاولة رقم ١٠٠٠!!!

عندما قاموا بسؤاله كيف استطاع أن يستمر فى المحاولات بدلا من الاستسلام للفشل قال لهم: " عندما كنت اواجه أى فشل كنت لا اقول ابدا انى فشلت ولكنى كنت اقول فقط انى توصلت لطريقة اخرى لا تؤدى إلى اختراع المصباح".

ومثالا آخر مرتبط بالرياضة، كان يعتقد أن الإنسان لا يستطيع أن يجرى ميلا فى اقل من اربع دقائق وقد استمر هذا الاعتقاد لسنوات عديدة ولم يشك احد فى صحة هذا الاعتقاد. استمر هذا الاعتقاد حتى اثبت روجر بانيستر إنه اعتقاد خاطئ عندما جرى ميلا فى اقل من اربع دقائق. وبعد ذلك فى نفس العام استطاع ٣٧ عداء كسر هذا الرقم وتحطيمه وتابعهم المئات من العدائين.

والمغزى من هذا هو أن أى من هؤلاء العدائين لو كان حاول قبل بانيستر لاستطاع أن يجرى ميلا فى أقل من اربع دقائق ولكنهم استسلموا لهذا الاعتقاد القديم ولم يقوموا بأى محاولة لاعتقادهم انها محاولات لا فائدة منها. "لماذا تشغل نفسك بأمر مستحيل؟" هذا كان اعتقادهم. أمثلة اخرى: استطاع هنرى فورد استعاده ثروته بعد أن فقدها ٦ مرات وفى كل مرة نجح فى اعادتها وبناء مملكته.

كما رفضت اكثر من مرة فكرة والت ديزنى لابتكار الشخصية الكرتونية " ميكى ماوس " حتى نجح فى ايجاد شخص يتبنى فكرتة وظهر ميكى ماوس للحياة.

تم رفض نشر ٧٥٣ كتابا الروائى الانجليزى جون كريسى قبل أن ينشر له ٥٦٤ كتابا.

هل تعتقد أن هؤلاء كانوا شواذا؟

انك بالطبع ستكون مخطئا لو اعتقدت أن ما حدث حدث لهؤلاء كان مجرد صدفة لان هذا قد حدث لنا جميعا من قبل واكثر من مرة.

ومثالا على ذلك عندما كنت طفلا، كم مرة سقطت عندما كنت تتعلم المشى؟ و كم مرة حاولت الوقوف ولكنك ام تستطع؟

لو تعرضت لذلك بالعقلية التى تمتلكها الآن فربما تشكو من صعوبة الحياة وان الأطفال لا يستطيعون المشى بسهولة فى هذه الايام. وأن الآباء غير قادرين على اعطاءنا ما نحتاجه (مثلا عند طلب شيكولاتة). أو من المحتمل أن تعتقد أن الاطفال الاخرون سيسخرون منك حيث انك لا تستطيع المشى وهذا سؤدى بك أن تتوقف عن المحاولة.

إنه شىء مضحك ولكنها الحقيقة. لماذا لم تستسلم عندما كنت طفلا ضعيفا واصبحت تستسلم وانت شاب قوى؟ لماذا استمريت فى المحاولة حتى تمكنت من المشى؟ ببساطة، لأنك فى هذا الوقت لم تكن تعرف ما هو المقصود بمصطلح الاستسلام، أو لم تكن تعرف كيف تلوم وتلعن الظروف التى منعتك من تحقيق هدفك أو ربما لم تكن تعلمت كيف تصبح محبطا عندما تواجه مشكلة ليس لها حلا سريعا.

كفانا الحديث عن الأطفال ودعونى اعطى لكم مثلا حدث لكم وانتم كبار:

عندما بدأت تتعلم قيادة السيارة، كم مرة فشلت فى جعل السيارة تتحرك للامام؟ أو كم مرة توقفت منك السيارة فجأة عندما كنت تقودها؟ هل يمكن أن تذكر عدد الأشخاص الذين قاموا بالصياح عندما توقفت منك السيارة وقمت بسد الطريق ولم تستطع عمل شيئ؟

من المؤكد انك وجدت الجميع يقودون السيارات بنجاح ولم ترى احدا يفشل ويقول انها صعبة أو مستحيلة.

ولذلك فإنك عرفت انك تستطيع فعلها ولم تستسلم حتى تعلمت القيادة. ولكن ما يثير الدهشة أن قيادة السيارات تعتبر واحدة من اصعب النشاطات التى يقبل الإنسان على تعلمها، فهل لاحظت انك تحتاج إلى تحريك ارجلك وزراعيك فى نفس الوقت بالاضافة إلى الفكير ومراقبة الطريق؟ انك عندما تقود سيارة فإنك تتحكم فى اطرافك كلها فى نفس الوقت وكلا منها فى اتجاه مختلف! بالإضافة إلى استخدامك عقلك للتركيز واجراء الحسابات واتخاذ القرارات حتى تسلك طريقا معينا وتقف فى المكان المرغوب فيه وتتجنب الاصطدام بأى شىء.

المثابرة هى المفتاح الوحيد لتحقيق اهدافك

فالنتيجة التى توصلنا اليها هنا هى واحدة من القوانين التى تحكم هذه الحياة هى أن استمرارك فى المحاولة يؤدى إلى تحقيق ما تريده، فإن الأشخاص الذين لم يحققوا شيئا فى حياتهم ليسوا أشخاصًا لم تكن لديهم الموارد لتحقيق اهدافهم بل هم الذين استسلموا مبكرا بالرغم من انهم كانوا قد اقتربوا من الوصول لما يريدونه.

مثل هذا الفلاح الذى زرع البذور وقام برشها وانتظر ولكن لم يحدث شىء فتركها. وبمرور الوقت ظهر النبات الأخضر ولكن لم يوجد من يوفر له العناية اللازمة للنمو فمات.

التغلب على الإحباط:

ما هو الإحباط

الإحباط يأتى حينما تتوقع أن يحدث شىء ما ثم تجد أن ما حدث كان مخالف لتوقعك حتى وان كان ما حدث شىء جيد، فمثلا أن كنت تتوقع أن يكون دخلك الشهرى مائة ألف جنيه ثم وجدته اصبح ثمانين ألف فستصاب بالإحباط مع أن الثمانون ألف رقم كبير.

هل يجب أن أغير من توقعاتى المستقبلية حتى لا أصاب بالإحباط؟

بالطبع لا، هذا تفكير خاطىء، فكثير من الناس يحاول أن يتشائم حتى لا يصاب بالإحباط وهذا نوع من أنواع الهروب. التعامل مع الإحباط يتضمن التفائل بالإضافة إلى وجود خطط بديلة تطبقها فى حاله أن تفشل خططك الحالية.

الإحباط والاكتئاب

الإحباط فى الغالب ما يكون آخر مرحله قبل الاكتئاب، فبعض الأشخاص ينجح فى التغلب على الإحباط بينما ينزلق البعض إلى الشعور بالاكتئاب، عليك أن تعرف أن التعامل مع الإحباط يعد أحد الخطوات المهمه فى منع الاكتئاب.

التعامل مع الإحباط

الاسباب التالية هى العوامل الأساسية التى تؤدى للإحباط. عن طريق فهمك لها فهما جيدا ستتمكن من أن تتغلب على الإحباط تماما:

المثالية العمياء: الأشخاص الذين يتمسكون بالمثالية العمياء غالبا ما يتوقعوا انهم يعيشون فى عالم مثالى تسير فيه كل الامور بدقه وأنتظام ولذلك فهم أكثر الناس تعرضا للإحباط. إذا كنت من هولاء الأشخاص فتأكد من أتباعك للرابط السابق حتى تستطيع التغلب على تلك العاده

الغرور: الأشخاص المغرورين هم من أكثر الناس تعرضا للإحباط وذلك لانهم دائما ما يتوقعوا أن تسير الامور كما خططوا لها. إذا كنت من هذا النوع فتأكد انك تحاول التخلص من الغرور حتى لا تصاب بالإحباط

وضع اهداف مبالغ فيها: أحد القواعد الصحيه لوضع الاهداف هو أن تكون بالاهداف بعض الصعوبه حتى تشعرك بالتحدى ولكن فى نفس الوقت يجب ألا تكون مستحيله حتى لا تصيبك بالإحباط، إذا كنت ممن يضع أهداف مستحيله فعليك تغير تلك العاده فورا

عدم وجود خطة بديلة: عدم وجود خطة بديلة هو أحد الاسباب القويه التى قد تؤدى إلى الإحباط، فى كل مره تضع فيها خطة تأكد أن هناك خطة بديلة حتى لا يحبطك شىء.

السيطرة على الغضب:

الغضب من أخطر المشاعر التى قد يمر بها الإنسان، فبالإضافة إلى الاضرار الصحية التى قد تنتج عن الغضب فإن الغضب قد يؤدى بك إلى أرتكاب أفعال تندم عليها لاحقا.

والغضب هو فى الاصل شعور صحى يطلقه عقلك الباطن بهدف جعلك تسترد السيطرة أو بغرض جعلك تدافع عن حقوقك. المشكلة هنا هى حينما يتحول الشعور الغضب إلى عادة ويطلق كل حين وأخر بدون داعى. إذا أردت التغلب على الغضب فعليك أولا أن تفهمه فأنت لا

تستطيع التغلب على عدو لا تعرف نقطة ضعفه. الأمثلة التالية ستوضح لك بدقه سبب الشعور بالغضب:

ما الذى يجعلنا نغضب؟

- حينما يأخذ شخص ما دورك فى أحد الطوابير.
- حينما يكون لديك الكثير من العمل لتنجزه باستخدام الحاسب الالى ثم تجده أصبح بطيئا جدا، هنا ستصاب بالتوتر ثم بالغضب.
- حينما تكون فى فريق عمل وتجد أن احد الافراد لا يقوم بأى شىء وأنما يترك لكم كل العمل.
- حينما تشعر بالخوف!!نعم الخوف، ففى كثير من الاحيان يصاب الشخص بالغضب لانه خائف، فى ظنك لماذا يغضب بعض السائقون بشده عندما يكون شخص على وشك أن يصدمهم؟ هم يغضبون لانهم خافوا من الحادث الذى كان من الممكن أن تحدث.
- حينما يسخر منك شخص.
- حينما يتحدث معك مديرك بلهجة حادة.
- حينما يعطيك رئيسك الكثير من المهام لتنجزها.

من الواضح من كل الأمثلة السابقة أن الغضب يكون بغرض الدفاع عن حقوقك (عندما أخذ شخص دورك فى الطابور) أو بسبب الرغبة فى أستعاده السيطرة على الموقف (مثلما غضبت عندما تباطىء الحاسب الآلى) أو بسبب الخوف (مثل الخوف من حادث السيارة).

المشاكل التى تنتج عن الغضب

الغضب قلما يساعد على حل المشكلة فنهر حاسبك الالى لن يجعله يعمل وركل سيارتك لن يجعلها تدور. كما لاحظت فإن ذلك النوع من

الغضب لا يؤدى بك الا إلى فقد طاقتك، باستخدام تكنيكات التحكم فى الغضب سيمكنك تصريف ذلك الغضب فى القنوات السليمه بدلا من أهدار طاقتك. عندما لا ترصف ذلك الغضب وتكتمه فإنه يتحول إلى أكتئاب. أحد تعريفات الاكتئاب هو "الغضب الموجه إلى الداخل" ولا أعنى بهذا كتم الغضب بغرض العفو وأنما النوع الذى أتحدث عنه هو عندما تكون مضطرا أن تكتم غضبك لانك لا تجد طريقة أخرى لاستعاده حقك.

مشكلة أخرى تنتج عن كتم الغضب بذلك الشكل أن تظهر تلك المشاعر المكتومة فى هيئة أخرى مثل الكوابيس، الشعور بالحزن بدون معرفة السبب أو الشعور بالغضب فجاه عندما يحدث أى شىء بسيط. فمثلا حينما ينهرك مديرك بالعمل ربما تجد نفسك فى المنزل تنهر أطفالك لأى سبب بسيط وذلك كله نتيجة للغضب المكتوم.

الغضب مجرد رسالة

الغضب مثله مثل أى شعور أخر، رسالة من عقلك الباطن يطالبك فيها بحل مشكلة معينه.

طرق التحكم فى الغضب

تكنيكات التحكم فى الغضب

تحكم فى تحدثك إلى نفسك: التحدث للنفس هو أن تستخدم جمل معينه أثناء التفكير مثل زأذا أستمر هذا الوضع فلن ألحق بالاجتماعس أو زأنا متأكد أنه تعمد مضايقتيس. طبعا التحدث السلبى للنفس يؤثر على المشاعر بطريقة سلبيه وقد يكون هو سبب أطلاق غضبك، باستخدام العلاج السلوكى المعرفى يمكنك تعلم كيفيه السيطرة على تحدثك مع نفسك مما سيؤدى إلى السيطرة على مشاعرك.

تعلم كيف تحفظ حقوقك: إذا كان سبب غضبك هو شعورك بأن حقك قد ضاع فلا شىء يمكنك فعله أفضل من التعلم كيفيه الدفاع عن حقوقك. عن طريق أستخدام مهارات الاتصال المؤثره.

أغسل وجهك: غسل الوجه يقلل من الغضب، كلما غضبت حاول وضع بعض الماء البارد على وجهك.

غير من وضعك: إذا كنت جالس فقم بالوقوف وأذا كنت واقف فاجلس، فإنه وجد أن تغيير الوضع يقلل من الغضب.

تكنيكات الاسترخاء: مهما كانت هناك مشاعر سيئة فإن تكنيكات الاسترخاء يمكنها أن تجعلك تشعر بالراحة. تكنيكات الاسترخاء سهله وبيسطه ويمكنك تطبيقها فى أى مكان.

تحكم فى مشاعرك: بعكس الاعتقاد السائد فإنه يمكنك أن تتحكم فى مشاعرك فالمشاعر فى النهاية هى من أختيارنا، إذا قررت أن تغضب فسيكبر الشعور ويخرج عن سيطرتك أما إذا تحكمت فى غضبك فى أول عده ثوان بعد حدوث الموقف فستجد أنك يمكنك التحكم فى غضبك للنهاية.

أجرى أو مارس الرياضة: إذا تشاجرت مع مديرك أو مع أى شخص آخر فلا شىء يمكنه أن يجعلك تهدأ أكثر من الذهاب للجمنزيوم أو ممارسة الرياضة لأنها تساعد على الاسترخاء

الغضب ومشاكل الحياة

الكثير من الناس يحاول تعلم تكنيكات التحكم فى الغضب ولمن بدون جدوى وذلك لانهم يحاولون السيطرة على الغضب لحظيا دون الاخذ فى الاعتبار أن فى كثير من الاحيان يكون سبب الغضب مشاكل فى حياتهم لم يتم التعامل معها.

إذا كنت تتجاهل مشاكلك أو لا تحاول حلها فستجد انك اكثر عرضه للغضب من أى شخص آخر وذلك لانك حتى وان ظننت انك نسيت مشاكلك الا انها ستظل فى عقلك الباطن وستضايقك اكثر كلما واجها موقفا يتسبب فى جعلك تغضب.

كيف أعرف أن شخص يكذب

القدره على كشف الكذب تعد من المهارات شديده الفائده فى زمننا هذا مع وجود كثير من الناس عديمى الامانه، المشكلة التى يقع فيها كل من يحاول تعلم كشف الكذب أنهم يعتدموا على أشياء مثل لغة الجسد أو حركه العين وبالرغم من أن هذه الاشياء مفيده الا انها غير كافيه للحكم على شخص ما إذا كان يكذب ام لا، أن اردت كشف الكذب فعلا فعليك أن تبحث على الكثير من العلامات قبل أن تحكم على شخص ما.

كشف الكذب؟

من علامات الكذب:

جسد جامد: الشخص الذى يكذب فى الغالب سيتجمد جسده بسبب رغبه عقله الباطن فى جعله غير لافت للانتباه.

تغير فى سلوكه الطبيعى: لكل منا سلوك معين يتبعه فى مواقف معينه، فمثلا لكل منا طريقة معينه فى الاجابه على الاسئله أو التواصل مع الناس، حينما يكذب الشخص ففى الاغلب سينحرف عن سلوكه الطبيعى هذا.

القلق: أبحث عن علامات القلق إذا اردت أن تعرف إذا كان شخصٌ يكذب عليك. هذه العلامات هى الحركة الكثيرة، اللعثمة، العرق والتنفس بسرعة.

معدل البربشة: حينما يقلق الشخص فإن البربشة تحدث بمعدل أكثر من الطبيعى.

اللعثمة: كلنا نخطىء أثناء الكلام ولكن حينما يزيد معدل الخطأ خاصه عند المواجهه فذلك قد يعنى أن الشخص يكذب.

الانتباه الشديد للكلام: الكلام ببطىء شديد على غير العادة والانتباه لكل كلمة يقولها الشخص أثناء التحدث قد يعنى انه يكذب ويحاول ألا ينطق بما يفضحه.

كيف تبنى الإرادة فى داخلك

إن أول الطريق لبناء الإرادة أن نعلم من أُتى بذلك السهم المسموم الصامت، الذى يعرف بـ"التحدث إلى الذات" فإنك كثيرًا ما تسمع صوتًا بداخلك يتحدث، وكأنه شخص يتحدث إليك، وهذا السهم القاتل الذى دخل، وتسلل إليك لكى تحدث نفسك بهذه الأحاديث قد يكون له ثلاثة مصادر:

١ - الوالدين «الدب الذى قتل صاحبه»:

فالوالدين لهما أكبر تأثير فى التحدث مع ذاتك، كما قال صلى الله عليه وسلم فى أحاديثه، ويقول الدكتور تشاد هليمستر فى كتابه : (إنه فى خلال الـ ١٨ سنة الأولى من عمرنا، وعلى افتراض نشأتنا وسط عائلة إيجابية إلى حد معقول، فإنك قد قيل لك أكثر من ١٤٨٠٠٠ مرة "لا" أو "لا تعمل ذلك"). تخيل ١٤٨٠٠٠ مرة، وستصل دهشتك إلى ذروتها عندما تعلم إنه فى نفس الفترة كان عدد الرسائل الإيجابية التى وصلتنا - تبعًا للدكتور هليمستر لا تتجاوز - ٤٠٠ مرة، وهذا بالطبع يعنى أن آباءنا وأمهاتنا لم يكونوا سيئين، ولكن للأسف لم يكونوا على دراية بأى طريقة

أخرى أفضل، لأنهم كانوا قد نشأوا وتبرمجوا على نفس المنوال بواسطة آبائهم، وبالتالى قاموا بتربيتنا بنفس الطريقة، وقاموا ببرمجتنا سلبيًا بدون قصد ولكن مع الحب، فالأب والأم لهم أعظم الأثر فى ذلك. وأحكى لك قصة توضح لك الأمر: لى صديق قد بلغ الآن سن ٢١ عامًا ولكنه محطم جدًا، ويعتقد بداخله أنه لا تأثير له فى الحياة، وأنظر إليه، فهو فى غاية من الحزن دائمًا، وقلما تجد الروح فى وجهه، بل يعتقد أن الله قد خلقه بهذه الصفات، وأن غيره من أصدقائه أقوياء، لسان حاله يقول: "فإن الله قد منحهم هذه الشخصية القيادية البارعة، وأما أنا فلا".

وفى يوم بدأ يحكى لى عن حياته؛ فعلمت أنه لما كان صغيرًا كان أبواه ينظران إليه على أنه ليست له قيمة، وأنه قد يكون أقل عقلًا من أخيه الأكبر.

وبدأت هذه الأشارات تترسخ فى عقله الباطن "أنت فاشل"، "انظر إلى أخيك العبقرى وكيف يكون مستقبله الباهر، أما أنت فليس هناك أمل فيك". وجاءت له الفرصة عندما خيَّب أخوه الأكبر العبقرى أمال والديه، عندما لم يستطع أن يدخل إلى الكلية التى كان يرغب والداه أن يدخلها. وهنا بدأ صاحبى يعيش حياة التحدى، ولكن مازالت هذه القناعات راسخة داخله أنه سيئ، فدخل فى الثانوية العامة، وتحدى نفسه أن يحصل على مجموع عالٍ، ويدخل إلى الكلية التى عجز أخوه الأكبر العبقرى أن يدخلها.

وحارب من أجل أن يصل إلى هذا الأمر، واستطاع أن يحصل على درجة عالية، ويدخل إلى هذه الجامعة، وانتصر على نفسه وعلى أخيه وعلى أهله لأول مرة. بالطبع فى هذه اللحظة شعرت أنه قد قضى على مشكلته، وأنه لا بد وأن يكون قد شعر بالقوة داخله "إننى أستطيع أن

أفعل ما أريد"، ولكن رجع بعد ذلك ليسيطر عليه هذا الإحساس فى حياته "إننى فاشل"، "أنا لا أستطيع"، خاصة عندما يفشل فى أمر جديد.

فما زالت فى صاحبى حتى الآن هذه المحادثات القديمة أنت فاشل"، "انظر إلى أخيك العبقرى وكيف يكون مستقبله الباهر، أما أنت فليس هناك أمل فيك"، يعيش الآن فى دوامة قاتلة من الهزيمة وقلة الإرادة. يقول د. جيمس ويات وودسمول: « عندما نبلغ السابعة من عمرنا؛ يكون أكثر من ٩٠٪ من قيمنا قد تخزنت فى عقولنا، وعندما نبلغ سن الواحدة والعشرين؛ تكون جميع قيمنا قد اكتملت واستقرت فى عقولنا ». فعلمت حينها أن هذه السلبية أصبحت من قيم صاحبى التى يجب عليه تغييرها.

٢ ـ الأصدقاء:

يؤثر الأصدقاء بعضهم على بعض بطريقة جوهرية، حيث من الممكن أن يتناقلوا عادات سلبية؛ كالتدخين والمخدرات وشرب الخمر وغيرها، ويعجز الشاب بعد ذلك عن البعد عنها بسبب التحدث السلبى للذات، الذى تعلمه من أصدقاءه: "أنا لا أستطيع أن أبتعد عن.. .. .. . ". وقد يكون غير ذلك، فقد يؤثر الأصدقاء على صديقهم سلبيًا؛ فينقلون إليه روحًا سلبية أو برمجة سلبية، وهم لا يشعرون والمثال على ذلك: شاب صغير لم يتجاوز ١٣ من عمره يحكى لنا قصته فيقول: « كان لدى ثلاثة من الأصدقاء، أكبرهم يكبرنى بثلاث سنوات، وكنا نعيش مع بعضنا البعض، وكنت أحبهم حبًا شديدًا. كنا نحب القراءة فى علم النفس وأسرار النفس البشرية.

وفى يوم من الأيام جاء أحدهم باختبار فى معرفة النفس البشرية، وقد قسم هذا البحث البشر إلى أربعة أصناف منها ما هو القوى، ثم الأضعف

فالأضعف. فيواصل قائلًا: فبدأنا نطبق هذه الصفات على أنفسنا؛ فوجدنا أن صديقنا الأكبر هو أقوى الشخصيات، ثم الصديقين الآخرين، وكنت أنا صاحب أسوأ شخصية فى هذه الشخصيات الأربعة على حد علمنا.

وبدأ أصدقائى يعملون على إثارة غضبى كنوع من الفكاهة، فكانوا كلما رأوا رجل ضعيف ذو مواصفات شبيهة بى يقولون: "ستكون مثل هذا الرجل".

لم أتخيل أن هذا الكلام سيؤثر على، ولكنى رأيت نفسى أُصدِّق بأنى أضعف أصدقائى وأنى فاشل، وكنت أدعو الله ألا أكون مثل هذا الرجل الضعيف، وكنت كثيرًا ما أشعر بالإحباط، وأننى كلما دخلت مسابقة أو تحدى معهم كنت أشعر من قبل بدء التحدى أننى الأخير، وهذا دائمًا الذى كان يحدث. أنا الآن قد تغلبت عليه، ولكن قد ينتابنى هذا الشعور فى بعض الأوقات، وكلما أتذكر هذه القصة؛ أعجب كيف أن هذا الكلام أثر علىَّ كل هذا التأثير؟

٣ ـ أنت قاتل نفسك:

بالإضافة إلى المصدرين السابقين، فإنك قد تضيف السلبية وقلة الإرادة إليك فهى نابعة منك أنت. فانظر كيف تتحدث مع نفسك؟ نعم كل منا يتحدث مع نفسه، ألم تشعر يومًا أن بداخلك رجلًا يتحدث إليك؟!!ألم تشعر يومًا أنه حدث لك صراع داخلى، ووجدت شخصين يتحدثان بعضهما إلى بعض؟!! فهكذا قد تكون أنت السبب. فقد ترى بعض الناس يقومون بإرسال إشارات سلبية لعقلهم الباطن: "أنا لا أستطيع"، " أنا لا أجب"، "أنا خجول"، "أنا ضعيف". يقول د/هلميستر: «إن ما تصنعه فى نفسك سواء كان سلبيًا أو إيجابيًا ستجنيه فى النهاية» ولذلك تصبح هذه الإشارات بعد ذلك اعتقادًا جازمًا داخل هذا الشخص، وهذا يؤثر على

تصرفاتهم بعد ذلك. وهناك نموذج آخر لقتل الإرادة فى النفس يفعله الكثير، فتجده يقول: "أنا أرغب فى التغيير ولكن لا أستطيع"، وللأسف فإن الكلمة "لكن" تمحو جميع الإشارات الإيجابية التى سبقتها، فلا يبقى من كلامنا إلا هذه الكلمة السلبية التى تلى كلمة "لكن"، وهنا يصبح خطابك لنفسك هو " أنا لا أستطيع".

وأخيرًا، فإن أولى خطواتنا من أجل تحقيق الإرادة داخلنا "كن فطنًا". فيجب أن نعرف من أين هذا السهم القاتل؟ من جعل فى داخلى هذه السلبية؟ من غير فطرتى التى فطرنى الله عليها؟ الوالدين!! الأصدقاء!! أم أنا قاتل نفسى!! أم من.. .. .. !! وهكذا نكون قد وضعنا أرجلنا على أول الخيط، وبعد ذلك نخطوا الخطوة الأولى لبناء الإرادة، ولكن تذكر.. .. .. يقول أرست هولمز: «أفكارى تتحكم فى خبراتى، وفى استطاعتى توجيه أفكارى».

قوة الإرادة هى إرادة القوة عند شخص واحد!

فرق كبير بين قوة الإرادة وإرادة القوة!

فإن تكون إرادتك قوية معناه: أن تريد شيئاً وتقرر اختياره وتصر على تنفيذه حتى النهاية. أن تقلع عن التدخين، عن الخمر، عن النميمة.. تريد ذلك وتنتقل من مجرد الرغبة إلى الإرادة ومن الأداة إلى التطبيق أى الاستمرار ومواجهة الصعوبات وتذليلها والمضى فى ذلك حتى النهاية!

وعلماء النفس فى ذلك يقولون لكى تكون لك إرادة قوية يجب أن تدرب نفسك عليها ابتداء من الأشياء الصغيرة ثم الكبيرة. وأن تكون إرادة الخير أو السلام أو التوافق هى البداية. وليس من التربية الصالحة أن تبدأ بإرادة الشر وإيذاء الآخرين ونفسك أيضاً..

أما إرادة القوة فهى أن تكون قوياً بالمركز أو بالفلوس أو بالسيطرة على الآخرين وأن تدوس الناس من أجل أن تكون أقوى اجتماعياً وإدارياً وسياسياً وإرادة القوة معناها: أن يكون كل هدفك هو أن تصبح أقوى ثم الأقوى. وفى التاريخ ألوف الشخصيات التى أرادت القوة على رقاب العباد على جثث الأبرياء. وأستاذ السفالة السياسية فى التاريخ هو ماكيافيللى الفيلسوف السياسى الإيطالى.

ومن أجل الحصول على القوة ومزيد من القوة يجب أن تتجرد من نقاط ضعفك وهى الرحمة. فلا ترحم أحداً وأنت فى طريقك إلى فوق. ومن يقول: لا.. اقطع رقبته. كذلك فعل كل الطغاة فى كل التاريخ شرقا وغربا ولا يختلف الإسكندر عن هتلر ولا هتلر عن نابليون ولا نابليون عن نيرون.

وقد عاشوا فى عصور مختلفة وظروف مختلفة ولكن ملامحهم واحدة. وهدفهم واحد هو أن يكونوا إرادة الشعوب.. أى يفرضوا على الشعب إرادتهم. وأن تكون هى الإرادة الوحيدة التى لا إرادة غيرها. وبذلك يجردون الشعوب من كل قوة ثم ينفردون بهذه القوة المطلقة.. يسحقون كل إرادة وكل قوة فلا إرادة إلا بهم ولا قوة إلا لهم..

هل من الممكن أن تكون قوة الإرادة هى إرادة القوة؟ الجواب: نعم. فى حالة الطغاة فقط. فهو بإرادته القوية قرر أن يكون قوياً يذهب إلى أبعد من ذلك وهو أن إرادته القوية قد جعلها إرادة الشعب.. ثم ضحك عليه وجعله يتوهم أنه هو القوى الذى يريد وإذا أراد فلا إرادة لأحد سواه. وصدقت الشعوب ذلك عندما سرق الطغاة إرادتهم وقوتهم!

■ ■ ■

8

الطريقة الثامن

فن الجدل والمناظرة

صناعة الجدل أو آداب المناظرة

ونضعها فى ثلاثة مباحث:

الأول فى القواعد والأصول.

والثانى فى المواضع.

والثالث فى الوصايا.

المبحث الأول ـ القواعد والأصول ـ

١ ـ مصطلحات هذه الصناعة

لهذه الصناعة ـ ككل صناعة ـ مصطلحات خاصة بها والآن نذكر بعضها فى المقدمة للحاجة فعلاً ونرجئ الباقى إلى مواضعه.

١ ـ كلمة (الجدل) إن الجدل لغة هو اللدد واللجاج فى الخصومة بالكلام مقارناً غالباً لاستعمال الحيلة الخارجة أحياناً عن العدل والإنصاف. ولذا نهت الشريعة الإسلامية عن المجادلة لا سيما فى الحج والاعتكاف.

وقد نقل مناطقة العرب هذه الكلمة واستعملوها فى الصناعة التى نحن بصددها والتى تسمى باليونانية (طوبيقا).

وهذه لفظة (الجدل) أنسب الألفاظ العربية إلى معنى هذه الصناعة على ما سيأتى توضيح المقصود بها حتى من مثل لفظ المناظرة والمحاورة والمباحثة وإن كانت كلّ واحدة منها تناسب هذه الصناعة فى الجملة كما استعملت كلمة (المناظرة) فى هذه الصناعة أيضا فقيل (آداب المناظرة) وألفت بعض المتون بهذا الاسم.

وقد يطلقون لفظ (الجدل) أيضاً على نفس استعمال الصناعة كما أطلقوه على ملكة استعمالها فيريدون به حينئذ القول المؤلف من المشهورات أو المسلمات الملزم للغير والجارى على قواعد الصناعة. وقد يقال له أيضاً: القياس الجدلى أو الحجة الجدلية أو القول الجدلى. أما مستعمل الصناعة فيقال له: (مجادل) و (جدلى).

٢ ـ كلمة (الوضع) ويراد بها هنا (الرأى المعتقد به أو الملتزم به) كالمذاهب والملل والنحل والأديان والآراء السياسية والاجتماعية والعلمية وما إلى ذلك.

والإنسان كما يعتنق الرأى ويدافع عنه لأنه عقيدته قد يعتنقه لغرض آخر فيتعصب له ويلتزمه وإن لم يكن عقيدة له فالرأى على قسمين: رأى معتقد به ورأى ملتزم به وكل منهما يتعلق به غرض الجدلى لإثباته أو نقضه فأراد أهل هذه الصناعة أن يعبروا عن قسمين بكلمة واحدة جامعة فاستعملوا كلمة (الوضع) اختصاراً ويريدون به مطلق الرأى الملتزم سواء أكان معتقداً به أم لا.

كما قد يسمّون أيضا نتيجة القياس فى الجدل (وضعاً) وهى التى تسمى فى البرهان (مطلوباً). وعلى هذا يكون معنى الوضع قريباً من معنى الدعوى التى يراد إثباتها أو إبطالها.

٢ ـ وجه الحاجة إلى الجدل

إن الإنسان لا ينفك عن خلاف ومنازعات بينه وبين غيره من أبناء جلدته فى عقائده وآرائه من دينية وسياسية واجتماعية ونحوها فتتألف بالقياس إلى كل وضع طائفتان: طائفة تناصره وتحافظ عليه وأخرى تريد نقضه وهدمه ويجر ذلك إلى المناظرة والجدال فى الكلام فيلتمس كلّ فريق الدليل والحجّة لتأييد وجهة نظره وإفحام خصمه أمام الجمهور.

والبرهان سبيل قويم مضمون لتحصيل المطلوب ولكن هناك من الأسباب ما يدعو إلى عدم الأخذ به فى جملة من المواقع واللجوء إلى سبيل آخر وهو سبيل الجدل الذى نحن بصدده. وهنا تنبثق الحاجة إلى الجدل فإنه الطريقة المفيدة بعد البرهان. أما الأسباب الداعية إلى عدم الأخذ بالبرهان فهى أمور:

١. إن البرهان واحد فى كلّ مسألة لا يمكن أن يستعمله كل من الفريقين المتنازعين لأن الحق واحد على كلّ حال فإذا كان الحق مع أحد الفريقين فإنّ الفريق الآخر يلتجئ إلى سبيل الجدل لتأييد مطلوبه.

٢. إن الجمهور أبعد ما يكون عن إدراك المقدمات البرهانية إذا لم تكن من المشهورات الذايعات بينهم وغرض المجادل على الأكثر إفحام خصمه أمام الجمهور فيلتجئ هنا إلى استعمال المقدمات المشهورة بالطريقة الجدلية وإن كان الحق فى جانبه ويمكنه استعمال البرهان.

٣. إنه ليس كل أحد يقوى على إقامة البرهان أو إدراكه فيلتجئ المنازع إلى الجدل لعجزه عن البرهان أو لعجز خصمه عن إدراكه.

٤- إن المبتدئ فى العلوم قبل الوصول إلى الدرجة التى يتمكن فيها من إقامة البرهان على المطالب العلمية يحتاج إلى ما يمرّن ذهنه وقوته العقلية على الاستدلال على المطالب بطريقة غير البرهان كما قد يحتاج إلى تحصيل القناعة والاطمئنان إلى تلك المطالب قبل أن يتمكن من البرهان عليها. وليس له سبيل إلى ذلك إلاّ سبيل الجدل.

وبمعرفة هذه الأسباب تظهر لنا قوة الحاجة إلى الجدل ونستطيع أن نحكم بأنّه يجب لكل من تهمه المعرفة وكلّ من يريد أن يحافظ على العقائد والآراء أية كانت أن يبحث عن صناعة الجدل وقوانينها وأصولها. والمتكفل بذلك هذا الفن الذى عنى به متقدمو الفلاسفة من اليونانيين وأهمله المتأخرون فى الدورة الإسلامية إهمالاً لا مبرر له عدا فئة قليلة من أعاظم العلماء كالرئيس ابن سينا والخواجة نصير الدين الطوسى إمام المحققين.

٣ - المقارنة بين الجدل والبرهان

قلنا إن الجدل أسلوب آخر من الاستدلال وهو يأتى بالمرتبة الثانية بعد البرهان فلابد من بحث المقارنة بينهما وبيان ما يفترقان فيه فنقول:

١ - إن البرهان لا يعتمد إلا على المقدمات التى هى حق من جهة ما هو حق لتنتج الحق أما (الجدل) فإنما يعتمد على المقدمات المسلمة من جهة ما هى مسلمة ولا يشترط فيها أن تكون حقاً وإن كانت حقاً واقعاً إذ لا يطلب المجادل الحق بما هو حق. كما قلنا - بل إنّما يطلب إفحام الخصم وإلزامه بالمقدمات المسلّمة سواء أكانت مسلّمة عند الجمهور وهى المشهورات العامة والذائعات أم مسلّمة عند طائفة خاصة يعترف بها الخصم أم مسلّمة عند شخص الخصم خاصة.

٢ ـ إن الجدل لا يقوم إلا بشخصين متخاصمين أما البرهان فقد يقام لغرض تعليم الغير وإيصاله إلى الحقائق فيقوم بين شخصين كالجدل وقد يقيمه الشخص ليناجى به نفسه ويعلّمها لتصل إلى الحق.

٣ ـ إنه تقدم فى البحث السابق أن البرهان واحد فى كل مسألة لا يمكن أن يقيمه كل من الفريقين المتنازعين. أما الجدل فإنه يمكن أن يستعمله الفريقان معاً ما دام الغرض منه إلزام الخصم وإفحامه لا الحق بما هو حق وما دام أنه يعتمد على المشهورات والمسلّمات التى قد يكون بعضها فى جانب الإثبات وبعضها الآخر فى عين الوقت فى جانب النفى. بل يمكن لأحد الفريقين أن يقيم كثيراً من الأدلة الجدلية بلا موجب للحصر على رأى واحد بينما أن البرهان لا يكون إلاّ واحداً لا يتعدد فى المسألة الواحدة وإن تعدد ظاهراً بتعدد العلل الأربع على ما تقدم فى بحث البرهان.

٤ ـ إن صورة البرهان لا تكون إلا من القياس على ما تقدم فى بحث البرهان أما المجادل فيمكن أن يستعمل القياس وغيره من الحجج كالاستقراء والتمثيل فالجدل أعم من البرهان من جهة الصورة غير أن أكثر ما يعتمد الجدل على القياس والاستقراء.

٤ ـ تعريف الجدل

ويظهر بوضوح من جميع ما تقدم صحة تعريف فن الجدل بما يلى:

«إنه صناعة علمية يقتدر معها ـ حسب الإمكان ـ على إقامة الحجة من المقدمات المسلمة على أى مطلوب يراد وعلى محافظة أى وضع يتفق على وجه لا تتوجه عليه مناقضة».

وإنما قُيِّد التعريف بعبارة (حسب الإمكان) فلأجل التنبيه على أن عجز المجادل عن تحصيل بعض المطالب لا يقدح فى كونه صاحب صناعة كعجز الطبيب مثلاً عن مداواة بعض الأمراض فإنه لا ينفى كونه طبيباً.

ويمكن التعبير عن تعريف الجدل بعبارة أخرى كما يلى:

«الجدل صناعة تمكن الإنسان من إقامة الحجج المؤلفة من المسلّمات أو من ردها حسب الإرادة ومن الاحتراز عن لزوم المناقضة فى المحافظة على الوضع».

٥ ـ فوائد الجدل

مما تقدم تظهر لنا الفائدة الأصلية من صناعة الجدل ومنفعتها المقصودة بالذات وهى أن يتمكن المجادل من تقوية الآراء النافعة وتأييدها ومن إلزام المبطلين والغلبة على المشعوذين وذوى الآراء الفاسدة على وجه يدرك الجمهور ذلك. ولهذه الصناعة فوائد أخر تقصد منها بالعرض نذكر بعضها:

١ ـ رياضة الأذهان وتقويتها فى تحصيل المقدمات واكتسابها إذ يتمكن ذو الصناعة من إيراد المقدمات الكثيرة والمفيدة فى كل باب ومن إقامة الحجة على المطالب العلمية وغيرها.

٢ ـ تحصيل الحق واليقين فى المسألة التى تعرض على الإنسان فإنه بالقوة الجدلية التى تحصل له بسبب هذه الصناعة يتمكن من تأليف المقدمات لكل من طرفى الإيجاب والسلب فى المسألة. وحينئذ بعد الفحص عن حال كل منهما والتأمل فيهما قد يلوح الحق له فيميز أنه فى أى طرف منهما ويزيف الطرف الآخر الباطل.

٣ ـ التسهيل على المتعلم المبتدئ لمعرفة المصادرات فى العلم الطالب له بسبب المقدمات الجدلية إذ أنه بادئ بدء ينكرها ويستوحش منها لأنه لم يقو بعد على الوصول إلى البرهان عليها. والمقدمات الجدلية تفيده التصديق بها وتسهل عليه الاعتقاد بها فيطمئن إليها قبل الدخول فى العلم ومعرفة براهينها.

٤ ـ وتنفع هذه الصناعة أيضا طالب الغلبة على خصومه إذ يقوى على المحاورة والمخاصمة والمراوغة وإن كان الحق فى جانب خصمه فيصعب على خصمه الضعيف مجادلته ومجاراته لا سيما فى هذا العصر الذى كثرت فيه المنازعات فى الآراء السياسية والاجتماعية.

٥ ـ وتنفع أيضا الرئيس للمحافظة على عقائد أتباعه عن المبتدعات.

٦ ـ وتنفع أيضا الذين يسمّونهم فى هذا العصر المحامين الذين اتخذوا المحاماة والدفاع عن حقوق الناس مهنة لهم فإنهم أشد ما تكون حاجتهم إلى معرفة هذه الصناعة بل إنها جزء من مهنتهم فى الحقيقة.

٦ ـ السؤال والجواب

تقدم أن الجدل لا يتم إلا بين طرفين متنازعين فالجدلى شخصان: (أحدهما) محافظ على وضع وملتزم له غاية سعيه ألا يلزمه الغير ولا يفحمه و (ثانيهما) ناقض له وغاية سعيه أن يلزم المحافظ ويفحمه.

و(الأول) يسمى (المجيب). واعتماده على المشهورات فى تقرير وضعه أما المشهورات المطلقة أو المحدودة بحسب تسليم طائفة معينة.

و(الثانى) يسمى (السائل) واعتماده فى نقض وضع المجيب على ما يسلّمه المجيب من المقدمات وإن لم تكن مشهورة.

ولتوضيح سرّ التسمية بالسائل والمجيب نقول: إن الجدل إنما يتم بأمرين سؤال وجواب وذلك لأن المقصود الأصلى من صناعة الجدل عندهم أن تتم بهذه المراحل الأربع:

١ ـ أن يوجه من يريد نقض وضع ما أسئلة إلى خصمه المحافظ على ذلك الوضع بطريق الاستفهام بأن يقول: (هل هذا ذاك؟) أو (أليس إذا كان كذا فكذا؟) ويتدرج بالأسئلة من البعيد عن المقصود إلى القريب منه حسب ما يريد أن يتوصل به إلى مقصوده من تسليم الخصم من دون أن يشعره بأنه يريد مهاجمته ونقض وضعه أو يشعره بذلك ولكن لا يشعره من أية ناحية يريد مهاجمته منها حتى لا يراوغ ويحتال فى الجواب.

٢ ـ أن يستل السائل من خصمه من حيث يدرى ولا يدرى الاعتراف والتسليم بالمقدمات التى تستلزم نقض وضعه المحافظ عليه.

٣ ـ أن يؤلف السائل قياساً جدلياً مما اعترف وسلّم به خصمه (المجيب) بعد فرض اعترافه وتسليمه ليكون هذا القياس ناقضاً لوضع المجيب.

٤ ـ أن يدافع المحافظ (المجيب) ويتخلص عن المهاجمة ـ إن استطاع ـ بتأليف قياس من المشهورات التى لابد أن يخضع لها السائل والجمهور.

وهذه الطريقة من السؤال والجواب هى الطريقة الفنية المقصودة لهم فى هذه الصناعة وهى التى تظهر بها المهارة والحذق فى توجيه الأسئلة والتخلص من الاعتراف أو الإلزام. ومن هذه الجهة كانت التسمية بالسائل والمجيب لا لمجرد وقوع سؤال وجواب بأى نحو اتفق. والمقصود

من صناعة الجدل إتقان تأدية هذه الطريقة حسب ما تقتضيه القوانين والأصول الموضوعة فيها.

ونحن يمكننا أن نتوسع فى دائرة هذه الصناعة فنتعدى هذه الطريقة المتقدمة إلى غيرها بأن نكتفى بتأليف القياس من المشهورات أو المسلّمات لنقض وضع أو للمحافظة على وضع لغرض إفحام الخصوم على أى نحو يتفق هذا التأليف وإن لم يكن على نحو السؤال والجواب ولم يمر على تلك المراحل الأربع بترتيبها. ولعل تعريف الجدل المتقدم لا يأبى هذه التوسعة.

بل يمكن أن نتعدى إلى أبعد من ذلك حينئذ فلا نخص الصناعة بالمشافهة بل نتعدى بها إلى التحرير والمكاتبة. وفى هذه العصور لا سيما الأخيرة منها بعد انتشار الطباعة والصحف أكثر ما تجرى المناقشات والمجادلات فى الكتابة وتبتنى على المسلّمات والمشهورات على غير الطريقة البرهانية من دون أن تتألف صورة سؤال وجواب. ومع ذلك نسميها قياسات جدلية أو ينبغى أن نسميها كذلك وتشملها كثير من أصول صناعة الجدل وقواعدها فلا ضير فى دخولها فى هذه الصناعة وشمول بعض قواعدها وآدابها لها.

٧ـ مبادئ الجدل

أشرنا فيما سبق إلى أن مبادئ الجدل الأولية التى تعتمد عليها هذه الصناعة هى المشهورات والمسلّمات وأن المشهورات مبادئ مشتركة بالنسبة إلى السائل والمجيب والمسلّمات مختصة بالسائل.

كما أشرنا إلى أن المشهورات يجوز أن تكون حقاً واقعاً وللجدلى أن يستعملها فى قياسه. أما استعمال الحق غير المشهور بما هو حق فى

هذه الصناعة فإنه يعد مغالطة من الجدلى لأنه فى استعمال أية قضية لا يدعى أنها فى نفس الأمر حق. وإنما يقول: إن هذا الحكم ظاهر واضح فى هذه القضية ويعترف بذلك الجميع ويكون الحكم مقبولاً لدى كل أحد.

ثم إنا أشرنا فى بحث (المشهورات) أن للشهرة أسباباً توجبها وذكرنا أقسام المشهورات حسب اختلاف أسباب الشهرة فراجع. والسرّ فى كون الشهرة لا تستغنى عن السبب أن شهرة المشهور ليست ذاتية بل هى أمر عارض وكل عارض لابد له من سبب. وليست هى كحقية الحق التى هى أمر ذاتى للحق لا تعلل بعلة.

وسبب الشهرة لابد أن يكون تألفه الأذهان وتدركه العقول بسهولة ولولا ذلك لما كان الحكم مقبولاً عند الجمهور وشايعاً بينهم.

وعلى هذا يتوجه علينا سؤال وهو: إذا كانت الشهرة لا تستغنى عن السبب فكيف جعلتم المشهورات من المبادئ الأولية أى ليست مكتسبة؟

والجواب إن سبب حصول الشهرة لوضوحه لدى الجمهور، تكون أذهان الجمهور غافلة عنه ولا تلتفت إلى سرّ انتقالها إلى الحكم المشهور فيبدو لها أن المشهورات غير مكتسبة من سبب كأنها من تلقاء نفسها انتقلت إليها وإنما يعتبر كون الحكم مكتسباً إذا صدر الانتقال إليه بملاحظة سببه. وهذا من قبيل القياس الخفى فى المجربات والفطريات التى قياساتها معها على ما أوضحناه فى موضعه فإنها مع كونها لها قياس وهو السبب الحقيقى لحصول العلم بها عدّوها من المبادئ غير المكتسبة نظراً إلى أن حصول العلم فيها عن سبب خفى غير ملحوظ للعالم ومغفول عنه لوضوحه لديه.

ثم لا يخفى أنه ليس كل ما يسمى مشهوراً هو من مبادئ الجدل فإن الشهرة تختلف بحسب اختلاف الأسباب فى كيفية تأثيرها فى الشهرة. وبهذا الاعتبار تنقسم المشهورات إلى ثلاثة أقسام:

١ ـ المشهورات الحقيقية وهى التى لا تزول شهرتها بعد التعقيب والتأمل فيها.

٢ ـ المشهورات الظاهرية وهى المشهورات فى بادئ الرأى التى تزول شهرتها بعد التعقيب والتأمل مثل قولهم: (انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً) فإنه يقابله المشهور الحقيقى وهو: (لا تنصر الظالم وإن كان أخاك).

٣ ـ الشبيهة بالمشهورات وهى التى تحصل شهرتها بسبب عارض غير لازم تزول الشهرة بزواله فتكون شهرتها فى وقت دون وقت وحال دون حال مثل استحسان الناس فى العصر المتقدم لإطلاق الشوارب تقليداً لبعض الملوك والأمراء فلما زال هذا السبب زالت هذه العادة وزال الاستحسان.

ولا يصلح للجدل إلا القسم الأول دون الأخيرين أما الظاهرية فإنما تنفع فقط فى صناعة الخطابة كما سيأتى وأما الشبيهة بالمشهورات فنفعها خاص بالمشاغبة كما سيأتى فى صناعة المغالطة.

٨ ـ مقدمات الجدل

كل ما هو مبدأ للقياس معناه أنه يصلح أن يقع مقدمة له ولكن ليس يجب فى كل ما هو مقدمة أن يكون من المبادئ بل المقدمة إما أن تكون نفسها من المبادئ أو تنتهى إلى المبادئ. وعليه فمقدمات القياس الجدلى يجوز أن تكون فى نفسها مشهورة. ويجوز أن تكون غير مشهورة ترجع

إلى المشهورة كما قلنا فى مقدمات البرهان إنها تكون بديهية وتكون نظرية تنتهى إلى البديهية.

والرجوع إلى المشهورة على نحوين:

(أ) أن تكتسب شهرتها من المقارنة والمقايسة إلى المشهورة. وتسمى (المشهورة بالقرائن). والمقارنة بين القضيتين إما لتشابههما فى الحدود أو لتقابلهما فيها. وكل من التشابه والتقابل يوجب انتقال الذهن من تصور شهرة إحداهما إلى تصور شهرة الثانية وإن لم يكن هذا الانتقال فى نفسه واجباً وإنما تكون شهرة إحداهما مقرونة بشهرة الأخرى.

مثال التشابه قولهم: إذا كان إطعام الضيف حسناً فقضاء حوائجه حسن أيضاً فإنّ حسن إطعام الضيف مشهور وللتشابه بين الإطعام وقضاء الحوائج تستوجب المقارنة بينهما انتقال الذهن إلى حسن قضاء حوائج الضيف.

ومثال التقابل قولهم: إذا كان الإحسان إلى الأصدقاء حسناً كانت الإساءة إلى الأعداء حسنة فإن التقابل بين الإحسان والإساءة وبين الأصدقاء والأعداء يستوجب انتقال الذهن من إحدى القضيتين إلى الأخرى بالمقارنة والمقايسة.

(ب) أن تكون المقدمة مكتسبة شهرتها من قياس مؤلف من المشهورات منتج لها بأن تكون هذه المقدمة المفروضة مأخوذة من مقدمات مشهورة. نظير المقدمة النظرية فى البرهان إذا كانت مكتسبة من مقدمات بديهية.

٩ ـ مسائل الجدل

كل قضية كان السائل قد أورد عينها فى حال سؤاله أو أورد مقابلها فإنها تسمى (مسألة الجدل) وبعد أن يسلّم بها المجيب ويجعلها السائل جزءاً من قياسه هى نفسها تسمى (مقدمة الجدل).

إذا عرفت ذلك فكل قضية لها ارتباط فى نقض الوضع الذى يراد نقضه تصلح أن تقع مورداً لسؤال السائل ولكن بعض القضايا يجدر به أن يتجنبها، نذكر بعضها:

(منها) أنه لا ينبغى للسائل أن يجعل المشهورات مورداً لسؤاله فإن السؤال عنها معناه جعلها فى معرض الشك والترديد وهذا ما يشجع المجيب على إنكارها ومخالفة المشهور. فلو التجأ السائل لإيراد المشهورات فليذكرها على سبيل التمهيد للقواعد التى يريد أن يستفيد منها لنقض وضع المجيب. باعتبار أن تلك المشهورات مفروغ عنها لا مفّر من الاعتراف بها.

و(منها) أنه لا ينبغى له أن يسأل عن ماهية الأشياء ولا عن لمّيتها (علّيتها) لأن مثل هذا السؤال إنما يرتبط بالتعلم والاستفادة لا بالجدل والمغالبة بل السؤال عن الماهية لو احتاج إليه فينبغى أن يضعه على سبيل الاستفسار عن معنى اللفظ أو على سبيل السؤال عن رأيه وقوله فى الماهية بأن يسأل هكذا (هل تقول إن الإنسان هو الحيوان الناطق أو لا؟) أو يسأل هكذا: (لو لم يكن حد الإنسان هو الحيوان الناطق فما حده إذن؟).

وكذلك السؤال فى اللمّية لابد أن يجعل السؤال عن قوله ورأيه فيها لا عن أصل العلية.

١٠ ـ مطالب الجدل

إن الجدل ينفع فى جميع المسائل الفلسفية والاجتماعية والدينية والعلمية والسياسية والأدبية وجميع الفنون والمعارف وكل قضية من ذلك تصلح أن تكون مطلوبة به. ويستثنى من ذلك قضايا لا تطلب بالجدل.

منها (المشهورات الحقيقية المطلقة) لأنها لما كانت بهذه الشهرة لا يسع لأحد إنكارها والتشكيك بها حتى يحتاج إثباتها إلى حجة. وحكمها من هذه الجهة حكم البديهيات فإنها لا تطلب بالبرهان. ويجمعها أنها غير مكتسبة فلا تكتسب بحجة.

ومن ينكر المشهورات لا تنفع معه حجة جدلية لأن معنى إقامتها إرجاعه إلى القضايا المشهورة وقد ينكرها أيضاً. ومثل هذا المنكر للمشهورات لا ردّ له إلا العقاب أو السخرية والاستهزاء أو إحساسه: فمن ينكر مثل حسن عبادة الخالق وقبح عقوق الوالدين فحقه العقاب والتعذيب. ومنكر مثل أن القمر مستمد نوره من الشمس يسخر به ويضحك عليه. ومنكر مثل أن النار حارة يكوى بها ليحس بحرارتها.

نعم قد يطلب المشهور بالقياس الجدلى فى مقابل المشاغب كما تطلب القضية الأولية بالبرهان فى مقابل المغالط.

أما المشهورات المحدودة أو المختلف فيها فلا مانع من طلبها بالحجة الجدلية فى مقابل من لا يراها مشهورة أو لا يعترف بشهرتها لينبهه على شهرتها بما هو أعرف وأشهر.

ومنها (القضايا الرياضية ونحوها) لأنها مبتنية على الحس والتجربة فلا مدخل للجدل فيها ولا معنى لطلبها بالمشهورات كقضايا الهندسة والحساب والكيمياء والميكانيك ونحو ذلك.

١١ ـ أدوات هذه الصناعة

عرفنا فيما سبق أن الجدل يعتمد على المسلّمات والمشهورات غير أن تحصيل ملكة هذه الصناعة (بأن يتمكن المجادل من الانتفاع بالمشهورات والمسلّمات فى وقت الحاجة عند الاحتجاج على خصمه أو عند الاحتراز

من الانقطاع والمغلوبية) ليس بالأمر الهين كما قد يبدو لأول وهلة. بل يحتاج إلى مران طويل حتى تحصل له الملكة شأن كل ملكة فى كل صناعة. ولهذا المران موارد أربعة هى أدوات للملكة إذا استطاع الإنسان أن يحوز عليها فإن لها الأثر البالغ فى حصول الملكة وتمكن الجدلى من بلوغ غرضه.

ونحن واصفون هنا هذه الأدوات. وليعلم الطالب أنه ليس معنى معرفة وصف هذه الأدوات أنه يكون حاصلاً عليها فعلاً بل لابد من السعى لتحصيلها بنفسه عملا واستحضارها عنده فإن من يعرف معنى المنشار لا يكون حاصلاً لديه ولا يكون ناشراً للخشب بل الذى ينشره من تمكن من تحصيل نفس الآلة وعمل بها فى نشر الخشب. نعم معرفة أوصاف الآلة طريق لتحصيلها والانتفاع بها.

والأدوات الأربع المطلوبة هى كما يلى:

(الأداة الأولى): أن يستحضر لديه أصناف المشهورات من كل باب ومن كل مادة على اختلافها ويعدها فى ذاكرته لوقت الحاجة وأن يفصل بين المشهورات المطلقة وبين المحدودة عند أهل كل صناعة أو مذهب وأن يميز بين المشهورات الحقيقية وغيرها وأن يعرف كيف يستنبط المشهور ويحصل على المشهورات بالقرائن وينقل حكم الشهرة من قضية إلى أخرى.

فإذا كمل له كل ذلك وجمعه عنده فإن احتاج إلى استعمال مشهور: كان حاضراً لديه متمكناً به من الاحتجاج على خصمه.

وهذه الأداة لازمة للجدلى لأنه لا ينبغى له أن ينقطع أمام الجمهور ولا يحسن منه أن يتأنى ويطلب التذكر أو المراجعة فإنه يفوت غرضه

ويعد فاشلاً لأن غايته آنية وهى الغلبة على خصمه أمام الجمهور. فيفوت غرضه بفوات الأوان على العكس من طالب الحقيقة بالبرهان فإن تأنيه وطلبه للتذكر والتأمل لا ينقصه ولا ينافى غرضه من تحصيل الحقيقة ولو بعد حين.

ومما ينبغى أن يعلم أن هذه الملكة (ملكة استحضار المشهور عند الحاجة) يجوز أن تتبعّض بأن تكون مستحضرات المجادل خاصة بالموضوع المختص به: فالمجادل فى الأمور الدينية مثلاً يكفى أن يستحضر المشهورات النافعة فى موضوعه خاصة ومن يجادل فى السياسة إنما يستحضر خصوص المشهورات المختصة بهذا الباب فيكون صاحب ملكة فى جدل السياسة فقط... وهكذا فى سائر المذاهب والآراء.

وعليه فلا يجب فى الجدلى المختص بموضوع أن تكون ملكته عامة لجميع المشهورات فى جميع العلوم والآراء.

(الأداة الثانية): القدرة والقوة على التمييز بين معانى الألفاظ المشتركة والمنقولة والمشككة والمتواطئة والمتباينة والمترادفة وما إليها من أحوال الألفاظ والقدرة على تفصيلها على وجه يستطيع أن يرفع ما يطرأ من غموض واشتباه فيها حتى لا يقتصر على الدعوى المجردة فى إيرادها فى حججه بل يتبين وجه الاشتراك أو التشكيك أو غير ذلك من الأحوال.

وهناك أصول وقواعد قد يرجع إليها لمعرفة المشترك اللفظى وتمييزه عن المشترك المعنوى ولمعرفة باقى أحوال اللفظ: لا يسعها هذا الكتاب المختصر. ولأجل أن يتنبه الطالب لهذه الأبحاث نذكر مثالاً لذلك فنقول:

لو اشتبه لفظ فى كونه مشتركاً لفظياً أو معنوياً فإنه قد يمكن رفع الاشتباه بالرجوع إلى اختلاف اللفظ بحسب الاعتبارات مثل كلمة (قوة)

فإنها تستعمل بمعنى القدرة كقولنا قوة المشى والقيام مثلاً وتستعمل بمعنى القابلية والتهيؤ للوجود مثل قولنا الأخرس ناطق بالقوة والبذرة شجرة بالقوة. فلو شككنا فى أنها موضوعة لمعنى أعم أو لكل من المعنيين على حدة فإنه يمكن أن نقيس اللفظ إلى ما يقابله فنرى فى المثال أن اللفظ بحسب كل معنى يقابله لفظ آخر وليس له مقابل واحد فمقابل القوة بالمعنى الأول الضعف ومقابلها بالمعنى الثانى الفعلية. ولتعدد التقابل نستظهر أن لها معنيين لا معنى واحداً وإلا لكان لها مقابل واحد.

وكذلك يمكن أن تستظهر أن للفظة معنيين على نحو الاشتراك اللفظى إذا تعدد جمعها بتعدد معناها مثل لفظة (أمر) فإنها بمعنى شىء تجمع على (أمور) وبمعنى طلب الفعل تجمع على (أوامر). فلو كان لها معنى واحد مشترك لكان لها جمع واحد.

ثم إن كثيراً ما تقع المنازعات بسبب عدم تحقيق معنى اللفظ فينحو كل فريق من المتنازعين منحى من معنى اللفظ غير ما ينحوه الفريق الآخر ويتخيل كل منهما أن المقصود لهما معنى واحد هو موضع الخلاف بينهما. ومن له خبرة فى أحوال اللفظ يستطيع أن يكشف مثل هذه المغالطات ويوقع التصالح بين الفريقين. ويمكن التمثيل لذلك بالنزاع فى مسألة جواز رؤية الله فيمكن أن يريد من يجيز الرؤية هى الرؤية القلبية أى الإدراك بالعقل بينما أن المقصود لمن يحيلها هى الرؤية بمعنى الإدراك بالبصر. فتفصيل معنى الرؤية وبيان أن لها معنيين قد يزيل الخلاف والمغالطة. وهكذا يمكن كشف النزاع فى كثير من الأبحاث. وهذا من فوائد هذه الأداة.

(الأداة الثالثة): القدرة والقوة على التمييز بين المتشابهات سواء كان التمييز بالفصول أو بغيرها. وتحصل هذه القوة (الملكة) بالسعى فى طلب

الفروق بين الأشياء المتشابهة تشابهاً قريباً لا سيما فى تحصيل وجوه اختلاف أحكام شىء واحد بل تحصل بطلب المباينة بين الأشياء المتشابهة بالجنس.

وتظهر فائدة هذه الأداة فى تحصيل الفصول والخواص للأشياء فيستعين بذلك على الحدود والرسوم. وتظهر الفائدة للمجادل كما لو ادعى خصمه مثلاً أن شيئين لهما حكم واحد باعتبار تشابهها فيقيس أحدهما على الآخر أو أن الحكم ثابت للعام الشامل لهما فإنه أى المجادل إذا ميز بينهما وكشف ما بينهما من فروق تقتضى اختلاف أحكامها ينكشف اشتباه الخصم ويقال له مثلاً: إن قياسك الذى ادعيته قياس مع الفارق.

مثاله ما تقدم فى بحث المشهورات فى دعوى منكر الحسن والقبح العقليين إذ استدل على ذلك بأنه لو كان عقلياً لما كان فرق بينه وبين حكم العقل بأن الكل أعظم من الجزء مع أن الفرق بينهما ظاهر. فاعتقد المستدل أن حكمى العقل فى المسألتين نوع واحد واستدل بوجود الفرق على إنكار حكم العقل فى مسألة الحسن والقبح.

وقد أوضحنا هناك الفرق بين العقلين وبين الحكمين بما أبطل قياسه فكان قياساً مع الفارق. وهذا المثال أحد موارد الانتفاع بهذه الأداة.

(الأداة الرابعة): القدرة على بيان التشابه بين الأشياء المختلفة عكس الأداة الثالثة سواء كان التشابه بالذاتيات أو بالعرضيات. وتحصل هذه القدرة (الملكة) بطلب وجوه التشابه بين الأمور المتباعدة جداً أو المتجانسة وبتحصيل ما به الاشتراك بين الأشياء وإن كان أمراً عدمياً.

ويجوز أن يكون وجه التشابه نسبة عارضة. والحدود فى النسبة إما أن تكون متصلة أو منفصلة: أما المتصلة فكما لو كان شىء واحد منسوباً

أو منسوباً إليه فى الطرفين أو أنه فى أحد الطرفين منسوباً وفى الثانى منسوباً إليه فهذه ثلاثة أقسام:

(مثال الأول) ما لو قيل: نسبة الإمكان إلى الوجود كنسبته إلى العدم.

و(مثال الثانى) ما لو قيل: نسبة البصر إلى النفس كنسبة السمع إليها.

و(مثال الثالث) ما لو قيل: نسبة النقطة إلى الخط كنسبة الخط إلى السطح.

أما المنفصلة ففيما إذا لم يشترك الطرفان فى شىء واحد أصلاً كما لو قيل: نسبة الأربعة إلى الثمانية كنسبة الثلاثة إلى الستة.

وفائدة هذه الأداة اقتناص الحدود والرسوم بالاشتراك مع الأداة السابقة. فإن هذه الأداة تنفع لتحصيل الجنس وشبه الجنس والأداة السابقة تنفع فى تحصيل الفصول والخواص كما تقدم.

وتنفع هذه الأداة فى إلحاق بعض القضايا ببعض آخر فى الشهرة أو فى حكم آخر ببيان ما به الاشتراك فى موضوعيهما بعد أن يعلل الحكم بالأمر المشترك كما فى التمثيل.

وتنفع هذه الأداة أيضاً الجدلى فيما لو ادعى خصمه الفرق فى الحكم بين شيئين فيمكنه أن يطالب بإيراد الفرق فإذا عجز عن بيانه لابد أن يسلّم بالحكم العام ويذعن. وإن كان بحسب التحقيق العلمى لا يكون العجز عن إيراد الفرق بل حتى نفس عدم الفرق مقتضياً لإلحاق شىء بشبيهه فى الحكم.

■ ■ ■

خاتمة

كيف تجذب الآخرين إلى خندقك؟

فن الصداقة صدفة أم اختيار؟

فى حياة كل إنسان، علاقات وروابط مع آخرين من بنى جنسه، قد تمتن وتشتد لتتجاوز العلاقات والروابط المصلحية إلى روابط وعلاقات ينسكب فى وشائجها بعض من شعاع الروح، اصطلح على تسميتها ب (الصداقة)، والبانين لهذه العلاقات والروابط ب (الأصدقاء).

وهنا قد يطرح سؤال، وإن نعته البعض بالسذاجة، لكنه سؤالٌ لابد من الإجابة عليه، وهو لماذا الصداقة؟ ولماذا الأصدقاء؟ وهل من الواجب والضرورى اتخاذ صديق؟

إن خير من يجيبنا عن هذه الأسئلة والاستفسارات، الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث والروايات الواردة فى هذا المضمار عن الرسول (صلى الله عليه وسلم)؛ فهذا الصحابى على بن أبى طالب رضى الله تعالى عنه يوصى ابنه فيقول له: (بنى! الصديق، ثم الطريق)، فمن دون أصدقاء كيف يستطيع المرء أن يجتاز العقبات فى هذه الحياة؟ وكيف ينجح إنسان لم يكوّن لنفسه بعد شبكة من العلاقات الاجتماعية تعينه فى تحقيق أهدافه؟

وهل سمعتم أن زعيماً تسلق سلالم المجد، من دون أن يكون له بطانة وأعوان؟! الواقع يؤكد لنا عدم وجود نجاح بغير صداقات، ولن تكون صداقات بغير فن العلاقات، ولن تكون علاقات بغير حب.. . (وهل الدين إلا الحب؟) - كما فى الحديث الشريف - وكيف يمكن للحب أن ينمو خارج المجتمع وبعيداً عن عباد الله؟ إذن لابد من الصداقة فى حياة كل فرد منا.

ما المقصود بالصداقة؟ وما المراد بالأصدقاء؟

جاء فى (لسان العرب) لابن منظور: الصداقة من الصدق، والصدق نقيض الكذب. وبهذا تكون الصداقة هى صدق النصيحة والإخاء، والصديق هو من صدقك. وقد عرّف أبو هلال العسكرى الصداقة فى كتابه (الفروق فى اللغة) بأنها اتفاق الضمائر على المودة.

هكذا عرّف اللغويون العرب الصداقة فى كتبهم، أما علماء النفس فقد أعطوا تعريفات أخرى لفن الصداقة، فعرفها أحد علماء النفس على أنها علاقة بين شخصين أو أكثر تتسم بالجاذبية المتبادلة المصحوبة بمشاعر وجدانية، ويضيف البعض الآخر بأنها علاقة اجتماعية وثيقة ودائمة تقوم على تماثل الاتجاهات بصفة خاصة وتحمل دلالات بالغة الأهمية تمس توافق الفرد واستقرار الجماعة.

إذن نفهم مما تقدم أن الصداقة فن وصناعة إلا أن لها أرضية لابد من تهيئتها، وهى الالتزام بالأخلاق الفاضلة، أى صداقة قائمة على الخلق الإنسانى الرفيع؛ لذلك فإننا نرفض كل ما يسميه البعض (صداقة) إذا كانت تعنى مجرد اتصال اجتماعى، وتبادل خدمات ومنافع، ولاشك أن هذا ليس من الصداقة الحقة فى شىء، وإن كان فى الصداقة

تعاون وعطاء متبادل، ولكن الصداقة بحد ذاتها هدف مقدس، لا وسيلة تجارية رخيصة. وبما أن الصداقة فن فهذا يعنى أن نستعمل الذوق والفكر والقلب والضمير معاً فى إقامة الصداقات وإيجاد الأصدقاء.

إن الصداقة ليست مسألة عادية بل هى من القضايا الملحة فى حياة الإنسان، على أنها قضية خطيرة أيضاً؛ لأن تأثير الصديق على صديقه ليس تأثيراً فجائياً ملموساً ليتعرف من خلاله بسهولة على موقع الخطأ والصواب، بل هو تأثير تدريجى، يومى، وغير ظاهر. ومن هنا فإن بعض الذين ينحرفون بسبب الصداقات، لا يشعرون بالانحراف إلا بعد فوات الأوان، وإذا أخذنا بعين الاعتبار قابلية الإنسان للتأثير والتأثر بالأجواء التى يعيشها وخاصة تأثره بالأصدقاء، وإن هذا التأثير ليس مرئياً ولا فجائياً، عرفنا حينئذٍ خطورة الصداقة فى حياة الإنسان، والمجتمع، وضرورة الاهتمام بها من قبل الأفراد والجماعات.

إن الصداقة قضية اختيار، ولا يجوز أن تترك اختيار أصدقائك للصدفة، إذ إن الصدفة قد تكون جيدة فى بعض الأحيان ولكنها لا تكون كذلك فى أكثر الأحيان، ولهذا فإن على الإنسان أن يبادر إلى اختيار أصدقائه، حسب المعايير الصحيحة قبل أن تؤدى به الصدفة إلى صداقات وفق معايير خاطئة.

وفى هذا الصدد يشير علماء النفس إلى بعض الأمور والمعايير التى لابد وأن يأخذها الشخص بنظر الاعتبار عند بدء الصداقة، مثل التقارب العمرى فى معظم الحالات بين الأصدقاء، وتوافر قدر من التماثل بينهم فيما يتعلق بسمات الشخصية والقدرات العقلية والاهتمامات والقيم والظروف الاجتماعية مع مراعاة الدوام النسبى والاستقرار فى الصداقة.

وبما أن الصديق له الأثر الكبير على حياة الفرد والمجتمع، فلابد أن نختار من تكون تأثيراته محمودة، فالواجب أن لا نبحث عن الصديق فحسب، بل عن الصفات التى يتمتع بها، ومن أهم الصفات التى أكد الإسلام على ضرورة توفرها فى الأصدقاء العلم والحكمة والعقل والزهد والخير والفضيلة والوفاء والخلق الكريم والإخلاص والأمانة والصدق.. إلخ. ويضيف علماء النفس إلى هذه الصفات السامية أيضاً، الثقة بالنفس وكل ما يوحى بالقوة والاستقلال والميل إلى الحياة الاجتماعية، مع خفة الظل والانبساط والاعتناء بكل ما هو محبب، هذا بالإضافة إلى صفة التدين وهو كل ما يشير إلى الإيمان بالله وأداء الفرائض الدينية؛ وبذلك فإن الصفات التى أكد عليها الإسلام الحنيف، تتفق فى معظمها مع الصفات التى أكد عليها علماء النفس. ومن هذا نستخلص، أن الصداقة فى كل الأحوال لابد أن تكون قائمة على الخلق الإنسانى الرفيع.

لذا على الفرد أن يكون حذراً فى اختيار أصدقائه؛ إلا أن البعض قد يتخوف من هذا الأمر بشكل كبير، فيؤثر الوحدة فى الحياة على الصداقة مع الناس، وبعض الناس على العكس من ذلك، إذ يتخذ من عملية الصداقة بحد ذاتها هواية، فيكثر من الأصدقاء دون أى حساب، وكلا الطريقين خاطئ، فليس من الصواب أن يتخذ الإنسان أصدقاءً بلا حساب، كما ليس من الصحيح أيضاً أن يعيش الإنسان فى عزلة عن الناس؛ لأن العزلة حالة مخالفة لفطرة الإنسان الاجتماعى بالطبع، وليس من مبادئ الإسلام أن يعتزل الإنسان نظراءه فى الخلق، بل عليه أن يصادق الطيبين منهم، وإذا لم يوجد إلا الناس السيئون، فلا بد أن يكون معهم كإنسان من دون أن يكون معهم فى مواقفهم الخاطئة.

فلا وجه لاعتزال الناس، والابتعاد عن الصداقات؛ فقد أكدت الدراسات النفسية اقتران افتقاد القدر المناسب من الأصدقاء بالعديد من مظاهر اختلال الصحة النفسية والجسمية، مثل الاكتئاب والقلق والملل وانخفاض تقدم الذات والتوتر والخجل الشديد والعجز عن التصرف المناسب عندما تستدعى الظروف إلى التفاعل مع الآخرين، بالإضافة إلى ضعف مقاومة الأمراض الجسمية والتأخر فى الشفاء.

وبالإضافة إلى كل ما تقدم فإن للصداقة أهمية كبيرة من الناحية النفسية للإنسان، مثل الشعور بالحب والمشاركة الوجدانية، والإفصاح عن الذات وعن بعض المشاكل والهموم، وتلقى المساعدة فى الشدة، والاكتساب والتنمية، وإعداد الشخص لمواجهة المجتمع، هذا بالإضافة إلى المرح والترفيه وإدخال السعادة والبهجة على الصديق، والمشاركة فى الميول والهوايات.

وبعد كل ما تقدم، لا يبقى هناك مجال للشك، حول أهمية وضرورة الصداقة فى حياة كل فرد فى المجتمع

فالصداقة تغذى الأخلاق، وتستثمر المبادئ. والأصدقاء كنوز، يجب البحث عنهم، وتحمل التعب من أجل اكتشافهم، حتى لا يختلط علينا الحجر والجوهر، فننتقى الأحجار ظناً منا أنها الجواهر

خطوات ضرورية فى فن الصداقة:

أول خطوة فى فن الصداقة هى أن تكون صديقا ثم موضوع الالتقاء بالأصدقاء يأتى طواعية، لكى تكون صديقا عليك أن تكون صديق نفسك وان تكون صادقا من أعلى مستويات روحك وأفضلها وان تنحاز بنفسك للثبات وتحمل قيم الإنسان التى تكون النمو التقدم.

- حتى تكون صديقا على الإنسان أن يناضل من اجل أن يكون كما الظل لصخرة عظيمة فى أرض شاقة وأن يكون مصدر مأمن وملجأ وقوة لهؤلاء الذين لا يستطيعون المشى فى الظلام.

- حتى تكون صديقا عليك أن تصدق بوراثة الخير فى الرجال وبعظمتهم الممكنة عليك أن تعاملهم بروح كبيرة وان تتوقع إجابة نبيلة.

- حتى تكون صديقا عليك أن تكافح من رفع معنويات الناس وليس طرحهم أرضا أن تشجعهم ولا تثبط من همتهم وان تكون قدوة ملهمة للآخرين.

- حتى تكون صديقا عليك أن تكون حساسا وسريع الاستجابة للأحلام وان تسعد بالآخرين وتظهر إعجابا صادقا فى الخدمات التى تقدم من قبلهم فهى بدورها تغنى وتخصب حياتك حتى تكون صديقا عليك أن تغلق عينيك أمام عيوب الآخرين وان تفتحها لعيوبك أنت.

- حتى تكون صديقا عليك أن لا تحاول التغيير والتأنيب بل اسمع جاهدا فقط لجعل الآخرين سعداء إذا استطعت.

- عليك أن تنتهى من النفاق والتكلف الزائد والتظاهر، عليك أن تقابل وتختلط مع الآخرين ببساطة وهدوء وتواضع.

- عليك أن تكون متسامحا، عليك أن تملك قلبا متفهما وطبيعة تتسم بالغفران، على دراية بأن كل الرجال يتعثرون من وقت إلى لآخر وان الذى لا يخطئ أبدا لا ينجز فى حياته أبدا.

- عليك أن تشد يديك بأيدى هؤلاء الذين يعملون من أجل المبادئ العظيمة أيضا وأن تضع قوتك فى دفع العجلة حتى تساعد فى تحقيق الأهداف المشتركة.

- عليك أن تشير إلى أكثر من نصف الطريق مع زملائك وان تحييهم أولا ولا تنتظر ليحيوك، عليك أن تطلق أشعة الروح التى تفيض بالخير والطيب.
- حتى تكون صديقا عليك أن تدرك بأنه ليس هناك إنسان على علم بكل الإجابات وان عليك إضافة كل يوم لتعلم كيفية الحياة على نحو ودى.

قوة الابتسامة:

تعتبر الابتسامة أجمل لغة فى الحياة، فهى الإضاءة الطبيعية لوجه الإنسان، والإشراقة المنيرة لطريق سعادته وصحته، وهى الشعور النفسى العميق النابع من القلب بالطمأنينة والسرور والبهجة، والرضا وراحة الضمير.

وهى ظاهرة حضارية وإصلاح لمزاج الإنسان والتوازن بين عناصر جسمه، بل هى خير علاج لعقل الإنسان الباطن ولقلبه الشادن بالمحبة والخير.

والابتسامة أفضل وأصعب من الضحك؛ لأن الابتسامة هى رد فعل للسرور، بينما الضحك هو رد فعل للألم أحياناً، والابتسامة هى فعل إرادة واقتناع وقناعة ورضا، أما الضحكة فهى تتفجر للحظة أو لحظات كما يتفجر البالون، وما تلبث أن تتلاشى، وأنا من أشد المؤيدين للابتسامة البريئة ومن أشد المحبين للضحكة غير المبتذلة.

الخلاصة:

كم أنت مقنعاً بل وساحراً وكم ستكون خزانتك من الإصدقاء والمحبين لمجرد أن تتقن الابتسامة وتملك تلك القوة الجبارة ألا وهى قوة الابتسامة.

■ ■ ■

محتويات

■ المقدمة ٥
■ الطريقة الاولى.. جودة الاتصال ٧
■ الطريقة الثانية.. انتبه إلى لغة جسدك ٥٩
■ الطريقة الثالثة.. فن وتقنيات الحوار ٨٧
■ الطريقة الرابعة.. كن مستمعاً ١٣٣
■ الطريقة الخامسة.. كن واثقاً ١٥٩
■ الطريقة السادسة.. محتوى أفكارك ١٩٥
■ الطريقة السابعة.. المثابرة والصبر ٢٣٣
■ الطريقة الثامنة.. فن الجدل والمناظرة ٢٥٩
● خاتمة.. كيف تجذب الآخرين إلى خندقك؟ ٢٨١